

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

LES USAGES D'INTERNET PAR LES NOUVEAUX ARRIVANTS
COLOMBIENS EN PROCESSUS D'INSERTION PROFESSIONNELLE AU QUÉBEC

MÉMOIRE
PRÉSENTÉ
COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN COMMUNICATION

PAR
ALICE MIHALY

AVRIL 2011

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.01-2006). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

Avant tout, je voudrais adresser tous mes remerciements aux personnes qui m'ont appuyée et aidée lors de la réalisation de ce mémoire, au cours des deux dernières années.

Merci aux huit immigrants colombiens qui ont participé à mon enquête. Je les remercie pour leur temps consacré et pour avoir partagé leur vécu lors des entrevues.

Je remercie mon directeur de mémoire, le professeur Christian Agbobli, pour sa direction et les conseils généreusement offerts tout le long de ma recherche. Merci d'avoir cru en mon projet et de m'avoir donné tout le soutien nécessaire à l'élaboration de ce mémoire.

Je tiens à remercier mon père pour sa disponibilité et sa contribution lors des lectures et corrections du mémoire. Merci pour son soutien et sa patience.

Je remercie ma mère et mon frère. Dans les nombreux moments de doute je ne serais pas parvenue à surmonter ces instants difficiles sans leur sensibilité, leur amour et leur soutien inconditionnel.

Je voudrais remercier aussi ma famille en Belgique, en France, en Espagne, en Colombie et à Trinidad, qui m'a encouragée tout au long de ce mémoire, et ce malgré les milliers de kilomètres qui nous séparent. Merci tout particulièrement à ma grand-mère pour ses encouragements et ses prières.

Merci à mes précieux amis également dispersés dans divers coins du globe: François, Estelle, Guerline et Vanuza.

Je remercie Mélissa, Maude, Marie, Anne-Marie, Olivier et Marc-Olivier mes collègues de la maîtrise avec qui j'ai pu partager des questionnements, des doutes mais aussi des encouragements.

Merci à Élodie, Relique, Malvina, Ewa et Gol, mes amies expatriées à Montréal qui m'ont apporté du soutien tout le long de cette aventure qu'est l'immigration.

Enfin, je dédie ce mémoire à mon père et à ma mère, sans qui la réalisation de ce mémoire à l'Université du Québec à Montréal n'aurait pu être possible.

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|-------|
| LISTE DES TABLEAUX | viii |
| LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES | ix |
| RÉSUMÉ..... | x |
| INTRODUCTION | 1 |
| CHAPITRE I | |
| PROBLÉMATIQUE ET MISE EN CONTEXTE | 4 |
| 1.1 La problématique..... | 4 |
| 1.2 La mise en contexte | 5 |
| 1.2.1 L'usage d'Internet au Québec | 5 |
| 1.2.2 L'usage d'Internet en situation d'immigration..... | 7 |
| 1.2.3 L'insertion professionnelle des immigrants au Québec | 10 |
| 1.2.4 L'immigration colombienne à Montréal | 12 |
| 1.3 L'objectif de la recherche | 14 |
| 1.3.1 Les sous-objectifs..... | 14 |
| 1.4 La question de recherche et les questions secondaires..... | 14 |
| 1.5 L'hypothèse intuitive | 15 |
| 1.6 La pertinence communicationnelle | 15 |

CHAPITRE II

CADRE CONCEPTUEL17

| | |
|---|----|
| 2.1 La sociologie des usages | 17 |
| 2.1.1 L'écueil de la posture déterministe..... | 18 |
| 2.1.2 L'usage | 19 |
| 2.1.3 L'appropriation..... | 20 |
| 2.2 Internet | 21 |
| 2.2.1 L'usage d'Internet | 24 |
| 2.3 L'immigration | 25 |
| 2.4 L'intégration..... | 27 |
| 2.5 L'insertion professionnelle des immigrants | 29 |
| 2.6 Les barrières à l'intégration économique des nouveaux arrivants | 32 |

CHAPITRE III

LE CADRE MÉTHODOLOGIQUE.....33

| | |
|---|----|
| 3.1 La méthode qualitative | 33 |
| 3.2 L'étude de cas | 34 |
| 3.3 Posture épistémologique..... | 35 |
| 3.4 La collecte de données | 36 |
| 3.4.1 Le questionnaire | 36 |
| 3.4.2 L'entrevue semi-dirigée | 37 |
| 3.4.3 La consultation des sites Internet..... | 39 |
| 3.5 Analyse des données et interprétation des résultats | 39 |
| 3.6 Critères de sélection des sujets | 40 |
| 3.7 Le statut de la chercheuse | 43 |

CHAPITRE IV

| | |
|---|-----------|
| RÉSULTATS | 45 |
| 4.1 Présentation des répondants | 45 |
| 4.1.1 Parcours individuel | 45 |
| 4.1.2 Caractéristiques communes des répondants | 48 |
| 4.2 Le profil des usagers | 49 |
| 4.2.1 Initiation à Internet | 49 |
| 4.2.2 Présentation par les répondants de leurs savoir-faire techniques d'Internet | 49 |
| 4.2.3 Lieux d'usage d'Internet | 50 |
| 4.2.4 Fréquence de l'usage d'Internet | 51 |
| 4.3 Les usages d'Internet | 51 |
| 4.3.1 Les usages généraux d'Internet | 51 |
| 4.3.2 La perception d'Internet | 55 |
| 4.3.3 Les usages d'Internet liés à la formation académique ou professionnelle | 58 |
| 4.3.4 Les usages d'Internet liés à la recherche d'emploi | 61 |
| 4.3.5 La perception d'Internet face à l'insertion professionnelle | 65 |

CHAPITRE V

| | |
|--|-----------|
| ANALYSE ET INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS | 74 |
| 5.1 Les conditions sociales d'émergence des usages en ligne des répondants | 74 |
| 5.2 Des usages en ligne placés dans le contexte de la société québécoise | 76 |
| 5.3 Une variété d'usages en ligne liés au processus d'insertion professionnelle | 80 |
| 5.3.1 Deux types d'usages en ligne rapportés par les répondants..... | 80 |
| 5.3.2 Les usages en ligne des répondants révèlent la complexité du processus d'insertion professionnelle..... | 81 |
| 5.3.3 La situation des répondants à la lumière des recherches sur le processus d'insertion professionnelle des immigrants | 82 |

| | |
|---|------------|
| 5.4 La société québécoise invite les nouveaux arrivants à utiliser Internet | 83 |
| 5.5 Internet, outil-clé pour la recherche d'informations | 84 |
| 5.6 La communication par Internet | 86 |
| 5.7 L'importance du réseau de contacts dans la quête d'emploi | 88 |
| 5.7.1 Le réseautage : un moyen efficace pour trouver de l'emploi..... | 89 |
| 5.7.2 Le réseau de contacts dans le milieu d'origine | 90 |
| 5.8 L'usage d'Internet face aux structures de la société québécoise | 92 |
| 5.9 Synthèse des résultats | 96 |
| CONCLUSION | 99 |
| APPENDICE A | |
| QUESTIONNAIRE..... | 106 |
| APPENDICE B | |
| GRILLE D'ENTREVUE | 107 |
| APPENDICE C | |
| FORMULAIRE DE CONSENTEMENT | 108 |
| BIBLIOGRAPHIE..... | 112 |

LISTE DES TABLEAUX

| Tableau | | Page |
|---------|---|------|
| 4.1 | Synthèse des résultats | 73 |
| 5.1 | Usages d'Internet des Québécois adultes et des répondants | 78 |

LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES

| | |
|-------|---|
| ALAC | Association Latino-Américaine et multiethnique de Côte-des-Neiges |
| CAFLA | Centre d'Aide aux Familles Latino-Américaines |
| CLE | Centre Local d'Emploi |
| MESS | Ministère de l'Emploi et de la Solidarité Sociale |
| MICC | Ministère de l'Immigration et des Communautés Culturelles |
| MSSS | Ministère de la Santé et de la Sécurité Sociale |
| UQAM | Université du Québec à Montréal |

RÉSUMÉ

Depuis plusieurs décennies, l'immigration participe à la croissance de la population du Québec (MICC, 2010a). L'intégration des nouveaux arrivants à la société québécoise constitue un enjeu important pour le bon fonctionnement de cette société. À leur arrivée dans le nouveau milieu de vie, les immigrants engagent généralement une démarche d'intégration sociale (également appelée installation relationnelle) et une démarche d'insertion professionnelle (Chen, 2005 ; Nedelcu, 2006 ; Blain, 2006).

Ce mémoire s'intéresse au processus d'insertion professionnelle des nouveaux arrivants colombiens au Québec. À cette fin, plusieurs stratégies sont déployées par ces immigrants dans le but d'organiser leur insertion professionnelle à l'intérieur du nouveau milieu de vie. En outre, ce projet se centre sur les usages d'Internet, technologie d'information et de communication actuellement en plein essor.

Cette recherche vise à cerner les usages d'Internet engagés par les nouveaux arrivants colombiens dans le cadre de leur démarche d'insertion professionnelle, afin de découvrir le rapport que ces personnes entretiennent avec cet outil technologique. Pour atteindre cet objectif, notre base conceptuelle sert de cadre d'analyse et d'interprétation du phénomène étudié. Les concepts pertinents pour notre analyse sont les suivants : l'usage, l'appropriation, Internet, l'immigration, l'intégration et l'insertion professionnelle des immigrants. De plus, des témoignages ont été recueillis auprès de huit participants colombiens via des entrevues semi-dirigées et des questionnaires. Les résultats récoltés ont été analysés et interprétés grâce au cadre conceptuel.

Les entretiens ont permis d'observer qu'Internet était utilisé par l'ensemble des répondants dans le cadre de leur processus d'insertion professionnelle. D'une part, Internet est un outil efficace pour collecter des informations sur la société québécoise et son marché de l'emploi. De manière précise, l'usage d'Internet permet aux répondants de récolter des renseignements utiles pour leur préparation à l'emploi (informations sur des formations, des cours de francisation ou sur la reconnaissance de diplôme) et pour la recherche d'emploi (informations sur les offres d'emploi ou sur la rédaction du curriculum vitae et de la lettre de présentation). D'autre part, les entrevues ont révélé que le courriel était l'outil de communication en ligne privilégié par les répondants dans le cadre de leur démarche d'insertion professionnelle. Toutefois, pour ces personnes, la communication verbale ou en face-à-face demeure, malgré tout, essentielle dans la recherche d'emploi.

Mots-clés : Internet, usages, immigration, intégration, insertion professionnelle, nouveaux arrivants, Colombien.

INTRODUCTION

Le phénomène d'immigration des populations et l'organisation de sociétés pluriethniques sont des questions qui nous interpellent depuis de nombreuses années. Née en Belgique, de parents originaires de la Hongrie et de la Colombie, nous avons très tôt été confrontée à la réalité de la diversité culturelle. Par la suite, nous avons pris conscience que l'immigration et le processus d'intégration dans une société nouvelle constituaient des phénomènes complexes comportant de multiples enjeux sociaux. Aujourd'hui, l'organisation d'une société pluriethnique est une question qui nous interpelle profondément. Nous avons, dès lors, entrepris la démarche de partir de la Belgique pour étudier au Canada, pays perçu mondialement comme modèle de réussite en matière de politiques d'intégration des immigrants.

Dans le cadre notre recherche, nous avons choisi d'aborder le phénomène d'insertion économique des immigrants, processus souvent crucial pour l'intégration de ces personnes à la société d'accueil. Par conséquent, nous souhaitons comprendre quelles sont les stratégies déployées par les nouveaux arrivants dans le but d'organiser leur insertion professionnelle au sein de leur nouveau milieu de vie. En outre, nous avons centré notre analyse sur l'usage d'Internet, technologie d'information et de communication actuellement en plein essor.

Nous avons décidé de réaliser notre étude au Québec où les technologies de l'information et de la communication sont fortement développées. De plus, Internet est présent dans le quotidien de nombreux citoyens québécois. De façon plus précise, nous avons sélectionné la ville de Montréal, car il s'agit d'un lieu d'accueil de milliers d'immigrants et qui constitue, dès lors, un terrain riche pour notre étude.

Par ailleurs, nous avons choisi d'observer des membres de la communauté colombienne à Montréal, car nous nous intéressons aux réalités vécues par ce groupe. Par nos origines, nous avons à plusieurs reprises voyagé en Colombie et nous connaissons la culture, ainsi que la

langue de ce pays. Il nous a, dès lors, semblé judicieux de rencontrer des nouveaux arrivants dont nous connaissions la culture et la langue maternelle.

Nous avons décidé de porter notre objet d'étude sur l'usage d'Internet par les nouveaux arrivants colombiens en processus d'insertion professionnelle au Québec. Nous tenterons de cerner les usages en ligne engagés par ces immigrants au sein de leur démarche d'intégration économique, afin de découvrir le rapport que ceux-ci entretiennent avec le média Internet.

Sur le plan de la méthodologie, nous souhaitons informer le lecteur que le rapport entre l'usage de la technologie et le processus d'intégration des nouveaux arrivants constitue la dimension principale de notre objet de recherche et forme également la trame de ce mémoire.

Dans le premier chapitre, nous exposons d'abord la problématique de recherche ainsi que le contexte dans lequel s'inscrit notre objet d'étude. Ainsi, nous présentons la place d'Internet au Québec, nous décrivons les caractéristiques des usages en ligne des immigrants, nous traitons de l'insertion professionnelle des immigrants au Québec et nous dressons le portrait de l'immigration colombienne dans cette province.

Ensuite, nous décrivons les objectifs visés, les questions de recherche et l'hypothèse de départ qui guident notre travail.

Le deuxième chapitre présente le cadre conceptuel qui servira de base de connaissances pour notre étude. Nous définissons des concepts-clés pour notre recherche. Ces concepts sont issus principalement de la sociologie des usages et des études sur l'immigration. Nous traitons des concepts suivants : l'usage, l'appropriation, Internet, l'immigration, l'intégration et l'insertion professionnelle des immigrants.

Au troisième chapitre, nous exposons et justifions la méthodologie sélectionnée pour notre recherche. Dès lors, nous décrivons la méthode qualitative, l'étude de cas, la technique d'entrevue semi-dirigée, le questionnaire et la méthode d'analyse des données. Nous présentons également notre posture épistémologique, les critères de sélection des nouveaux arrivants colombiens qui participent à notre enquête et le statut de la chercheuse.

Le quatrième chapitre présente les résultats obtenus auprès des nouveaux arrivants colombiens interrogés selon les deux grands thèmes de notre recherche : les usages d'Internet en situation d'intégration économique et le processus d'insertion professionnelle. D'une part, nous décrivons le parcours d'immigration et la démarche d'insertion professionnelle des répondants. D'autre part, nous rapportons les usages d'Internet engagés par ces personnes en situation d'intégration économique.

Dans le cinquième chapitre, nous analysons et interprétons les données recueillies auprès de nos répondants en lien avec les thèmes centraux de notre recherche, soit le processus d'insertion professionnelle et l'usage d'Internet en situation d'intégration économique. Aussi, nous procédons à l'analyse et à l'interprétation des résultats en tenant compte des objectifs visés, des questions initiales et de l'hypothèse énoncés dans le premier chapitre. De plus, nous analysons et interprétons les données à la lumière des concepts et des éléments théoriques présentés dans le chapitre consacré au cadre conceptuel.

Enfin, dans la conclusion, nous dressons une synthèse des résultats obtenus à travers l'ensemble de la recherche. Aussi, nous présentons le bilan des limites, ainsi que les pistes de recherche et les questions ayant émergé durant la recherche.

CHAPITRE I

PROBLÉMATIQUE ET MISE EN CONTEXTE

Dans ce premier chapitre, nous dégagerons la problématique ainsi que le contexte dans lequel celle-ci s'inscrit. Ainsi, nous présenterons la place d'Internet dans la société québécoise et nous nous pencherons sur les usages en ligne des immigrants. Subséquemment, nous exposerons comment l'insertion professionnelle des immigrants s'organise au Québec. Ensuite, nous dresserons un bref portrait de l'immigration colombienne au Québec et nous nous centrerons particulièrement sur le profil des nouveaux arrivants colombiens à Montréal. Enfin, seront exposés les objectifs visés ainsi que les questions et l'hypothèse de recherche.

1.1 La problématique

Dans le cadre de notre recherche, nous proposons de lier la question des usages du média Internet au phénomène d'insertion professionnelle des immigrants. D'une part, l'insertion professionnelle des immigrants constitue une question importante au sein de la société québécoise. En effet, depuis plusieurs décennies, l'immigration participe à la croissance de la population du Québec et cette province œuvre à l'intégration de ces personnes, via le travail d'acteurs gouvernementaux (tels que le Ministère de l'immigration et des communautés culturelles, et le Ministère de l'emploi et de la solidarité sociale [MESS]) ou communautaires, dans le but d'assurer le bon fonctionnement de la société (MESS, 2008 ; MICC 2010a et 2010b). D'autre part, le Centre francophone d'informatisation des organisations [CEFRIIO] (2008) démontre qu'Internet occupe une place importante au sein de la société québécoise. En ce qui concerne l'insertion professionnelle, le CEFRIIO (2008) rapporte qu'Internet est utilisé au Québec dans le cadre de la recherche d'emploi. Dès lors, il est intéressant de se pencher sur l'usage de l'outil Web par les nouveaux arrivants au sein de leur processus d'insertion professionnelle. Nous avons choisi d'interroger des membres de la communauté colombienne, car nous nous intéressons aux réalités vécues par ce groupe à

Montréal. Il est intéressant d'interviewer des personnes de cette communauté qui s'est vue agrandie par l'arrivée de milliers d'immigrants colombiens admis au Québec au cours des années 2004 à 2008 (MICC, 2008a).

Dans le chapitre suivant, nous contextualiserons les divers enjeux qui entourent l'intérêt de notre recherche.

1.2 La mise en contexte

1.2.1 L'usage d'Internet au Québec

Chaque année le Centre francophone d'informatisation des organisations [CEFRIO] présente une étude sur les tendances d'utilisation du média Internet chez les Québécois.

Selon l'enquête menée par ce centre en 2007, le pourcentage de personnes utilisant Internet augmente sensiblement chaque année au Québec. Ainsi, l'étude révèle que 71,4% des Québécois adultes ont utilisé régulièrement le média en ligne en 2007 (contre 65,8% en 2006), ce qui représente environ 4,4 millions d'internautes naviguant à domicile, au travail, à l'école ou à la bibliothèque (CEFRIO, 2008). De plus, cette enquête indique que 71,7% des adultes au Québec possèdent une connexion internet à domicile.

Ensuite, le CEFRIO décèle des usages d'Internet à des fins personnelles (telles que l'utilisation du courriel et des outils du Web 2.0¹, le clavardage, l'écoute de musique, les jeux en ligne), à des fins professionnelles (par exemple, l'utilisation des courriers électroniques ou de la messagerie instantanée, la recherche d'emploi ou la formation en ligne) et à des fins transactionnelles (telles que les opérations bancaires en ligne, le magasinage ou la vente d'objet sur Internet). L'enquête de 2007 avance également que les adultes québécois utilisent le média en ligne en moyenne 6,3 heures par semaine à des fins personnelles. Le CEFRIO précise que cette quantité d'heures passées par semaine sur Internet à des fins personnelles et

¹ Blogues, sites de réseaux sociaux, wikis, etc.

le nombre d'achats en ligne ont augmenté par rapport à 2006. En outre, d'après l'enquête du CEFRIO, la proportion de Québécois faisant usage du média en ligne dans le cadre de leur travail semble se stabiliser, car elle est restée similaire au cours des années 2006 (47%) et 2007 (46,5%) (CEFRIO, 2008).

Par ailleurs, le CEFRIO présente une étude menée par Ipsos Descarie au printemps 2007 portant sur la recherche de travail sur Internet au Québec. Celle-ci révèle que 38% des internautes adultes au Québec naviguent sur les sites d'emploi. 60% de ces usagers ont visité les sites d'Emploi Québec et de *Jobboom*. Divers renseignements sont accessibles à travers les sites d'emploi, tels que des listes de postes vacants, des recommandations sur la rédaction de curriculum vitæ ou de lettres de présentation et des conseils pour préparer l'entretien d'embauche. De plus, selon l'enquête, les internautes consulteraient des sites d'emploi environ cinq fois par semaine. Dès lors, pour le CEFRIO, Internet aurait amené une nouvelle façon de chercher du travail.

Ensuite, le CEFRIO avance que 20,7% des Québécois adultes ont recherché un emploi par Internet au cours de la période de janvier à septembre 2007. Ce centre d'études révèle que la proportion augmente jusqu'à 37,1% chez les 18-24 ans et à 39,0% chez les 25-34 ans » (CEFRIO, 2008, p. 58). Enfin, le CEFRIO précise que « les étudiants (38,8%) utilisent également en plus grande proportion que les autres cette méthode de recherche d'emploi » (*Ibid.*, p. 58).

En outre, Statistique Canada a organisé en 2007 un sondage sur la formation en ligne. Selon cette institution, 26% des adultes canadiens ont utilisé Internet à des fins éducatives, à travers des programmes d'éducation, de formation ou du travail scolaire en ligne (Statistique Canada, 2007).

Par notre recherche, nous souhaiterions cerner les usages du média Internet engagés par une catégorie spécifique de la population montréalaise : les nouveaux arrivants colombiens. A cette fin, nous aborderons les éléments essentiels qui ressortent de plusieurs recherches portant sur les personnes en diaspora et leurs activités en ligne.

1.2.2 L'usage d'Internet en situation d'immigration

Dans un premier temps, il est important de préciser que les immigrants ne sont pas tous des usagers d'Internet. En effet, à travers le monde, il existe un grand nombre de personnes qui ne détiennent pas les rudiments pour manipuler l'outil Internet, ou encore, qui ne disposent pas du matériel informatique requis pour naviguer en ligne (Proulx, 1988 ; Granjon, 2005).

Cependant, comme expliqué plus haut, l'utilisation du média en ligne est largement répandue au sein de différents secteurs d'activité au Québec. Dès lors, il semble intéressant d'examiner quels sont les usages d'Internet engagés par une tranche de la population québécoise : les nouveaux arrivants.

1.2.2.1 Internet, média privilégié par les immigrants

Depuis quelques années, plusieurs études sur ce sujet démontrent qu'Internet constitue un outil d'information et de communication privilégié pour les immigrants en processus d'installation dans la nouvelle société (Georgiou, 2003 ; Hiller et Franz, 2004 ; Nedelcu, 2006). En effet, d'une part, Internet donne l'opportunité aux nouveaux arrivants de rechercher des informations utiles sur la société d'accueil. D'autre part, le média en ligne forme aujourd'hui une ressource permettant aux migrants de développer du capital social².

À travers Internet, les immigrants peuvent entrer en contact avec la population locale ou communiquer avec les personnes vivant la même situation d'immigration. À partir des liens créés, ces internautes ont la possibilité d'obtenir des informations et de recevoir un soutien moral ou des conseils favorisant leur adaptation au nouveau milieu (Hiller et Franz, 2004 ; Chen, 2005 ; Nedelcu, 2006).

² Il existe plusieurs définitions du terme capital social. Pénard et Poussing (2006, p. 4) proposent de définir le capital social comme étant « un ensemble de relations de confiance et d'influence sur lequel peut s'appuyer l'individu dans ses prises de décisions ou dans les actions qu'il entreprend. Ce capital se traduit par une capacité plus grande à tirer profit ou parti des interactions avec les autres ».

Pour certains chercheurs, Internet constitue un outil décentralisé, interactif et transnational qui permet aux immigrants de communiquer avec les proches restés dans le pays d'origine, et ce de manière quasi quotidienne et moins coûteuse que d'autres technologies de communication (Georgiou, 2003 ; Karim, 2006 ; Hiller et Franz, 2004 ; Proulx, 2008). Hiller et Franz (2004) observent que les immigrants installés depuis plus de cinq ans dans le pays d'accueil continuent à maintenir le contact avec leur milieu d'origine. Cette gestion des liens avec le pays d'origine, et parfois même avec des proches dispersés dans d'autres régions du monde, participe au façonnement des transnations³ (Appadurai, 1996 ; Karim, 2006).

Par ailleurs, Internet offre la possibilité de diffuser des contenus numériques (images, sons, films, textes, photographies, graphiques) à de plus faibles coûts que les médias traditionnels et donne l'opportunité aux usagers de s'adresser à de petites audiences fragmentées et implantées sur différents territoires (Guyot, 2006). Dès lors, plusieurs chercheurs (Georgiou, 2003 ; Nedelcu, 2006 ; Proulx, 2008) observent qu'Internet permet de rassembler en ligne des internautes issus de la diaspora (à travers des sites web, des forums ou des blogues, par exemple). Les études de ces chercheurs révèlent qu'à travers ces rassemblements en ligne, les membres des diasporas parviennent à organiser des formes d'entraide, à engager des discussions sur des questions de société liées à l'immigration ou à rendre visibles des revendications visant l'amélioration de leur situation.

Toutefois, Georgiou remarque que l'usage d'Internet en tant qu'espace public, dans le sens participatif du terme, ne représente qu'une faible part de l'ensemble des activités en ligne entreprises par les personnes issues de la diaspora. Ainsi, cet auteur affirme : « In most cases diasporic on-line communication is diverse and it combines the use of email with a more limited use of web. Like for the vast majority of Internet users, for diasporas as well, on-line communication is increasingly instrumental » (Georgiou, 2003, p. 3).

³ Le terme *transnation* a été créé par Arjun Appadurai et vise à désigner des communautés qui maintiennent des liens au-delà des frontières (Appadurai, 1996).

1.2.2.2 Les limites de la communication en ligne au sein du processus d'intégration des immigrants

L'ensemble des études évoquées ci-dessus et portant sur l'usage d'Internet dans un contexte d'immigration révèlent que la communication en ligne offre de nombreux avantages aux personnes en situation diasporique. Toutefois, il semble intéressant de s'interroger sur les limites des potentialités d'Internet. Par exemple, plusieurs auteurs insistent sur l'importance de l'expérience en face-à-face dans la vie quotidienne. Ainsi, Chen (2005) aborde la question de la communication interpersonnelle par opposition à la communication en ligne. Cet auteur soutient que la communication en face-à-face entre les membres de la société d'accueil et les immigrants est primordiale au sein du processus d'intégration de ces derniers.

Par ailleurs, Berger et Luckmann (2006, p. 83) expliquent que « Dans la situation de face-à-face, l'autre est tout à fait réel. Cette réalité fait partie de la réalité totale de la vie quotidienne ». Ces auteurs précisent que

La réalité de la vie quotidienne se présente ultérieurement à moi comme un monde intersubjectif, un monde que j'organise avec les autres [...] je ne peux pas exister dans le monde de la vie quotidienne sans interagir et communiquer continuellement avec les autres (*Ibid.*, 2006, p. 74)

Et Berger et Luckmann (2006, p. 82) d'affirmer que « l'expérience la plus importante d'autrui prend place dans la situation de face-à-face, qui est le cas-type de l'interaction sociale. Tous les autres cas dérivent de celui-ci ». Dès lors, il semble que les nouveaux arrivants ne peuvent se contenter uniquement de la communication en ligne pour engager des interactions sociales et organiser leur vie quotidienne. L'expérience de cette dernière peut s'effectuer, certes, selon « différents degrés de proximité et d'éloignement, à la fois dans l'espace et dans le temps » (*Ibid.*, p. 74). Cependant, ces deux auteurs soutiennent également que « la zone de la vie quotidienne qui m'est la plus proche est celle qui est directement accessible à ma manipulation corporelle » (*Ibid.*, pp. 73-74).

1.2.2.3 Ouverture de recherche sur l'usage d'Internet par les immigrants

La plupart des recherches sur l'usage d'Internet par les immigrants examinent essentiellement les possibilités de communication et de maintien du lien entre les internautes et leur milieu d'origine. Or, la spécificité de notre recherche portera sur l'analyse des liens entre l'usage d'Internet par les nouveaux arrivants et l'organisation de leur vie au sein de la société d'accueil.

Dans le point suivant, nous aborderons le processus d'insertion professionnelle des nouveaux arrivants au Québec en présentant plusieurs recherches se rapportant à cette question.

1.2.3 L'insertion professionnelle des immigrants au Québec

Pour plusieurs chercheurs, l'insertion professionnelle des nouveaux arrivants au Québec est essentielle à l'intégration de ces derniers dans le milieu d'accueil et constitue, par ailleurs, une question cruciale au sein de l'organisation du marché de l'emploi au Québec (Renaud *et al.*, 2001 ; Renaud et Cayn, 2006).

D'une part, Renaud *et al.* (2001) soutiennent que l'insertion professionnelle concerne une grande partie des immigrants au Québec. En effet, ces chercheurs ont mené une enquête sur les premières années des immigrants et dévoilent que 64,6% des sondés (sur un total de 1000 personnes) ont recherché un emploi une fois arrivés au Québec. Les autres personnes n'ayant pas tenté d'acquies d'emploi immédiatement étaient principalement des étudiants, des femmes avec de jeunes enfants et des retraités.

D'autre part, l'étude menée par Renaud et Cayn en 2006 révèle l'importance du rôle que peut jouer l'intégration professionnelle des immigrants au sein la société québécoise. Ces deux chercheurs expliquent que « le mouvement d'immigration au Canada est partagé en trois grandes composantes : la *composante familiale*, la *composante humanitaire* et la *composante économique* » (Renaud et Cayn, 2006, p. 1). Renaud et Cayn (2006, p.1) précisent que, suite à

des ententes bilatérales avec le gouvernement fédéral, le Québec « bénéficie de la possibilité de fixer et de gérer les paramètres de sélection de la composante économique ».

Ainsi, les immigrants sélectionnés constituent le groupe le plus apte à contribuer favorablement et rapidement à l'activité économique du pays d'accueil. Pour cette raison, la responsabilité d'intégration et la mise en œuvre des conditions favorables à l'insertion économique incombent particulièrement au gouvernement responsable (*Ibid.*, 2006, p. 1)

Dès lors, ces deux chercheurs font remarquer que l'insertion professionnelle ne dépend pas seulement de l'effort des immigrants ; les politiques gouvernementales canadiennes et québécoises influencent également ce processus (Renaud et Cayn, 2006).

Par conséquent, dans sa publication adressée aux nouveaux arrivants au Québec, intitulée *Guide pour réussir mon intégration*, le Ministère de l'immigration et des communautés culturelles du Québec [MICC] (2005a) indique différents moyens pour rechercher un emploi : utiliser son propre réseau de contacts et signaler sa recherche d'emploi, se rendre à un centre local d'emploi du Québec pour recevoir des services, se renseigner sur les conditions et les services des agences de placement privées, consulter les petites annonces des journaux sous les rubriques *Offres d'emploi* ou *Carrières et professions*, visiter les différents sites Internet de recherche d'emploi et visiter les foires, ainsi que les salons de l'emploi.

En outre, Renaud et Cayn mesurent à une durée d'un an l'accès à un premier emploi pour les immigrants, et à une période moyenne variant entre un et cinq ans pour l'obtention d'un « emploi qualifié »⁴, c'est-à-dire « un emploi de compétence égale ou supérieure à la scolarité complétée par l'individu avant d'immigrer » (Renaud et Cayn, 2006, p. vii).

⁴ Ces deux auteurs rapportent qu'il est généralement rare que les immigrants obtiennent rapidement un premier emploi qui soit de compétence égale ou supérieure à leur scolarité complétée. Renaud et Cayn précisent que les immigrants qui sont parvenus à obtenir rapidement un emploi qualifié avaient un profil particulier. Par exemple, ils détenaient un doctorat, ils avaient séjourné au Québec préalablement, ils étaient détenteur d'une formation dans un domaine privilégié ou ils avaient effectué des études de niveau postsecondaire en français (Renaud et Cayn, 2006).

De plus, l'insertion professionnelle peut varier selon l'immigrant ou le type d'immigration. En effet, l'âge, l'origine, le bagage culturel et académique, les compétences de l'immigrant ou les motifs de l'immigration (raisons économiques, politiques, etc.) constituent divers facteurs qui influencent le processus d'installation des nouveaux arrivants.

Dans le champ d'application de notre recherche, nous dresserons le portrait de l'immigration colombienne au Québec. Nous présenterons les différentes caractéristiques des immigrants colombiens à l'aide de plusieurs statistiques réalisées par le gouvernement québécois.

1.2.4 L'immigration colombienne à Montréal

La violence et l'instabilité économique forment les principaux facteurs d'émigration de milliers de Colombiens. En effet, le conflit armé, qui dure depuis plus de quarante ans, entre l'armée colombienne et les différents groupes armés a fait sombrer le pays dans une violence extrême et dans une profonde instabilité. Cette situation dramatique a engendré de l'insécurité dans le quotidien de millions d'individus, a fait croître la pauvreté et a provoqué l'exil de nombreux Colombiens (Arsenault, 2001).

En 1969, le MICC (2008a) a effectué le premier recensement d'immigrants colombiens admis au Québec : le nombre d'immigrants admis originaires de la Colombie s'élevait à 57 personnes. Ensuite, entre 2004 et 2008 le MICC (2008b) a recensé 11 455 immigrants nés en Colombie et admis au Québec. Parmi ces personnes, 58,6% sont des réfugiés et des individus en situation semblable, 34,5% proviennent de l'immigration économique et 6,0% ont été admises au Québec pour des raisons de regroupement familial.

Dans le cadre d'une recherche menée en 2006, le MICC (2009) place la Colombie au 25^{ème} rang sur la liste des 50 principaux pays de naissance de la population immigrée en région métropolitaine de recensement de Montréal. Au cours de cette même étude, le MICC a recensé 7 845 personnes immigrées, nées en Colombie, dans la région métropolitaine de Montréal en 2006. De plus, ces personnes sondées ont été classées par groupe d'âge. Ainsi, l'enquête présente des immigrants d'origine colombienne ayant : entre 0 et 14 ans (15,7%) ;

entre 15 et 24 ans (12,8%) ; entre 25 et 35 ans (20,7%) ; entre 45 et 54 ans (15,2%) ; entre 55 et 64 ans (10,1%) et plus de 65 ans (5,0%). Parmi ces immigrants, 87,1% connaissent le français et 42% maîtrisent à la fois le français et l'anglais.

En outre, le MICC (2005b) a également étudié la population d'origine ethnique colombienne⁵ au Québec. Cette enquête du Ministère fournit des informations sur les caractéristiques socio-économiques de cette communauté culturelle et présente les différents secteurs professionnels au sein desquels les membres de ce groupe évoluent. L'enquête recense au sein de la communauté d'origine colombienne, 2 165 personnes actives au Québec en 2001. Ainsi, à l'intérieur de ce groupe, le MICC observe un taux d'activité⁶ de 64,9 % et un taux d'emploi⁷ de 52,0 %. Le taux de chômage au sein de cette communauté est de 20,1% et il est, ainsi, beaucoup plus élevé que celui de l'ensemble de la population du Québec (8,2 %). De plus, le MICC indique que les membres actifs et expérimentés de cette communauté travaillent surtout dans les secteurs industriels de la fabrication, du commerce de détail, des services administratifs, du soutien (tels que des services d'aide à domicile, de gardiennage, de dépannage, etc.) et de la gestion des déchets. Toutefois, les emplois les plus pratiqués au sein de ce groupe concernent la vente et les services. Enfin, la majorité des travailleurs au sein de la communauté colombienne utilisent le français au travail.

⁵ Au sein de cette communauté culturelle, trois personnes sur cinq sont nées en Colombie (MICC, 2005b).

⁶ « Le taux d'activité au sens du recensement de la population est le rapport entre le nombre d'actifs au sens du recensement (actifs occupés au sens du recensement et chômeurs au sens du recensement) et l'ensemble de la population correspondante » (Site Web de l'Institut national de la statistique et des études économiques, 2010).

Au Québec, le Ministère de la santé et de la sécurité sociale [MSSS] définit le taux d'activité comme étant la « Proportion de la population active par rapport à la population totale des 15 ans et plus » (Site Web du MSSS, 2010).

⁷ « Le taux d'emploi d'une classe d'individus est calculé en rapportant le nombre d'individus de la classe ayant un emploi au nombre total d'individus dans la classe. Il peut être calculé sur l'ensemble de la population d'un pays, mais on se limite le plus souvent à la population en âge de travailler » (Site Web de l'Institut national de la statistique et des études économiques, 2010).

Pour le Ministère de la santé et des services sociaux du Québec, « le taux d'emploi pour un groupe donné (âge, sexe, état matrimonial, région géographique, etc.) correspond au nombre de personnes occupées dans ce groupe, exprimé en pourcentage des personnes âgées de 15 ans et plus, de ce groupe » (Site Web du MSSS, 2010).

1.3 L'objectif de la recherche

Notre recherche vise à cerner les usages d'Internet entrepris par les nouveaux arrivants colombiens dans le cadre de leur processus d'insertion professionnelle à Montréal. En nous penchant sur ces usages en ligne, notre recherche sert ainsi à connaître le rapport que les participants à notre enquête entretiennent avec le média Internet.

1.3.1 Les sous-objectifs

D'une part, à travers la description des usages effectifs d'Internet par les nouveaux arrivants colombiens, nous souhaitons examiner si le média en ligne permet aux nouveaux arrivants d'entrer en contact avec des membres ou des organisations de la société d'accueil afin de recueillir des informations sur le processus d'intégration au marché du travail au Québec.

D'autre part, nous voulons découvrir, à travers le regard des nouveaux arrivants colombiens, dans quelle mesure le média Internet peut être utile au sein de la démarche d'insertion professionnelle des immigrants.

1.4 La question de recherche et les questions secondaires

Notre étude repose sur la question suivante : *Quels sont les usages d'Internet entrepris par les nouveaux arrivants colombiens à Montréal dans une perspective d'insertion professionnelle?*

Ensuite, afin de mener une recherche fructueuse, il est utile de préciser notre question principale au moyen de trois sous-questions :

1. Les usages en ligne des nouveaux arrivants colombiens occupent-ils une place importante au sein de leur processus d'insertion professionnelle?
2. Internet permet-il à ces immigrants d'entamer une communication avec les membres de la société québécoise?

3. Quels sont les avantages et les limites de l'outil Web au sein de la démarche d'intégration économique de ces personnes dans le nouveau milieu d'accueil?

1.5 L'hypothèse de départ

Comme mentionné plus haut, le média Internet est utilisé par une large proportion de la population québécoise et la recherche d'emploi via le Web augmente chaque année au Québec (CEFRIQ, 2008). En outre, Internet constitue, pour plusieurs raisons expliquées ci-dessus, une technologie d'information et de communication privilégiée par les immigrants.

Dès lors, nous émettons l'hypothèse que les nouveaux arrivants en processus d'insertion professionnelle ayant accès à Internet utilisent cet outil en vue d'organiser leur intégration économique dans la société d'accueil. Ainsi, nous croyons que l'usage d'Internet, outil d'information et de communication, offre aux nouveaux arrivants en processus d'intégration économique la possibilité, d'une part, de consulter des offres d'emploi, de recueillir des renseignements sur le fonctionnement du marché du travail au Québec et de récolter des informations sur les démarches à suivre pour effectuer une demande d'emploi. D'autre part, le média en ligne permet à ces internautes immigrants de recueillir des coordonnées et d'entrer en communication avec des individus ou des organisations de la société d'accueil pouvant transmettre des informations utiles ou des conseils éclairants pour la quête d'emploi.

1.6 La pertinence communicationnelle

Notre sujet d'étude concerne plusieurs champs des sciences humaines, tels que la sociologie (à travers la question de l'immigration) ou l'économie (via les réflexions sur l'insertion professionnelle). Cependant, c'est à partir d'une perspective communicationnelle que nous souhaitons analyser notre objet de recherche.

En effet, nous analyserons comment la communication en ligne engagée par les nouveaux arrivants colombiens peut aider ces personnes à organiser leur insertion au sein du marché de

l'emploi au Québec. Notre recherche s'insèrera spécifiquement dans le champ des études sur les usages des technologies de l'information et de la communication. Dès lors, les études sur les usages des TIC constitueront une base théorique et méthodologique sur laquelle reposera notre recherche. D'autre part, notre étude concernera également la question de la communication interculturelle, car elle vise à analyser comment un groupe de personnes issues d'une communauté culturelle particulière (les nouveaux arrivants d'origine colombienne) déploie des stratégies pour entrer en contact avec les membres ou institutions de la société d'accueil, et comment il s'informe sur les démarches d'insertion professionnelle à Montréal.

CHAPITRE II

CADRE CONCEPTUEL

Afin d'analyser notre objet d'étude et de répondre aux questions énoncées dans la présentation de notre problématique, nous nous appuyerons sur plusieurs concepts issus principalement de la sociologie des usages et des études sur l'immigration. Ces traditions de recherche étant vastes, nous ne présenterons que les concepts pertinents pour notre analyse. Ceux-ci seront les suivants : l'usage, l'appropriation, Internet, l'immigration, l'intégration et l'insertion professionnelle des immigrants.

2.1 La sociologie des usages

Le courant de recherche de la sociologie des usages propose de décrire, d'analyser et d'expliquer les usages effectifs des technologies de l'information et de la communication (TIC), « c'est-à-dire ce que font réellement les gens avec ces objets et dispositifs techniques d'information et de communication » (Breton et Proulx, 2006, p. 251). Selon Breton et Proulx (2006, p. 251), la sociologie des usages étudie les rapports entre les technologies et la société « en adoptant une posture épistémologique plus nuancée que celle du déterminisme ». Joüet explique que les études sur les usages portent essentiellement sur une multitude de technologies numériques telles que le cédérom, la téléphonie mobile ou Internet. Par ailleurs, ce courant s'intéresse également à l'usage des technologies numériques dans d'autres secteurs que celui de la communication, tels que la télémédecine dans le secteur de la santé, ou la vidéo surveillance dans le secteur du transport.

La sociologie des usages se penche sur plusieurs concepts précis tels que l'usage ou l'appropriation. Par conséquent, au sein de ce courant de recherche, nous nous intéressons particulièrement à l'usage d'Internet en tant qu'outil d'information et de communication, afin

de procéder aux analyses sur les usages en ligne engagés par les nouveaux arrivants colombiens en processus d'insertion professionnelle au Québec.

2.1.1 L'écueil de la posture déterministe

Plusieurs auteurs (Breton et Proulx, 2006 ; Millerand, 1998) observent une forte tendance au déterminisme technologique au sein des recherches sur les usages des technologies. En effet, Millerand constate que même au sein des études qui tentent de s'écarter de cette tendance, les expressions telles que « impacts des TIC » ou « effets des TIC » « révèlent une forme de déterminisme technologique qui analyse les rapports entre la technique et la société en termes d'impacts de la première sur la deuxième, postulant de fait une autonomie propre de la technique » (Millerand, 1998, p. 4). Cette auteure ajoute que « le déterminisme technologique repose sur un schéma de causalité linéaire depuis la technique jusqu'au social, similaire à celui qui fait découler la demande de l'offre » (*Ibid.*, 1998, pp. 4-5). Pour sa part, Chambat (1994, p. 251) précise que les études qui s'insèrent dans le courant déterministe défendent l'idée selon laquelle « le repérage des caractéristiques propres d'un média dominant permet d'aborder ensuite des conséquences sur la culture et le fonctionnement de la société ».

Dans le cadre de notre étude, nous ne pensons pas qu'il existe une influence directe et linéaire de l'usage d'Internet par les nouveaux arrivants sur leur insertion professionnelle. Par contre, dans les sociétés occidentales telles que le Québec, l'outil web est devenu largement accessible, et de nombreux services en ligne (tels que les transactions bancaires ou les déclarations d'impôts par Internet) sont utilisés par des internautes dans le but d'organiser leur vie quotidienne. Ainsi, il semble que l'usage du média en ligne puisse être utile dans l'organisation de l'insertion professionnelle des immigrants, à côté d'autres stratégies telles que l'apprentissage des langues locales, l'acquisition de l'équivalence des diplômes ou l'adaptation culturelle.

Dès lors, nous souhaitons cerner les types de services ou autres usages en ligne qui sont utilisés au sein de la démarche d'insertion professionnelle des nouveaux arrivants. Il est

important de définir la notion d'usage, concept-clé pour l'analyse de notre objet de recherche. Nous présentons les définitions apportées par plusieurs chercheurs.

2.1.2 L'usage

L'usage est un concept polysémique. Jouët (1993) soutient qu'il est essentiel de distinguer les notions d'usage et de pratique. Selon cette auteure, « l'usage est [...] plus restrictif et renvoie à la simple utilisation tandis que la pratique est une notion élaborée qui recouvre non seulement l'emploi des techniques (l'usage) mais les comportements, les attitudes et les représentations des individus qui se rapportent directement ou indirectement à l'outil » (Jouët, 1993, p. 371).

Selon Millerand (1998, p. 4), « l'usage renvoie à l'utilisation d'un média ou d'une technologie, repérable et analysable à travers des pratiques et des représentations spécifiques ». Dès lors, pour cette auteure, il semble nécessaire de compléter la définition de Jouët en proposant le terme « usages sociaux ». Ainsi, Millerand précise que cet usage « devient 'social' dès qu'il est possible d'en saisir – parce qu'il est stabilisé – les conditions sociales d'émergence et, en retour d'établir les modalités selon lesquelles il participe de la définition des identités sociales des sujets » (*Ibid.*, 1998, p. 4).

Breton et Proulx proposent également de définir le concept d'usage à partir de réflexions sur les rapports entre les technologies et la société. Pour ces deux chercheurs, il est possible de définir cette notion selon différents cadres théoriques et angles d'analyse. Ainsi, Breton et Proulx révèlent le pôle de l'« adoption » qui vise l'analyse de l'achat ou de la consommation d'un objet. Ensuite, ces deux chercheurs distinguent le pôle de l'« utilisation » qui « renvoie au simple emploi d'une technique dans un face-à-face avec la machine ou le dispositif » (Proulx et Breton, 2006, p. 256). Enfin, Breton et Proulx observent le pôle de l'« appropriation » qui s'intéresse aux significations d'usages.

Par ailleurs, ces deux chercheurs proposent de décrire le phénomène d'usage à partir du pôle de l'appropriation. Ainsi, dans le point suivant, nous nous pencherons sur cette dernière

notion d'appropriation, car elle permet de saisir le rapport que peuvent engager les usagers avec Internet.

2.1.3 L'appropriation

Selon Jouët (2000, p. 502), « l'appropriation est un procès, elle est l'acte de constituer un 'soi' ». En lien avec les TIC, cette auteure définit l'appropriation comme étant l'action par laquelle l'individu construit son propre mode d'usage d'un objet technique. Jouët précise que l'individu doit détenir une maîtrise technique et cognitive de l'outil technique pour ensuite développer ses usages en fonction de ses sources d'intérêt et procéder à des applications multiformes (ludiques, professionnelles, fonctionnelles) de l'outil technique.

Ensuite, Millerand (1999, p. 3) rejoint la vision de Jouët en précisant que « l'approche de l'appropriation met en évidence la disparité des usages et des usagers en montrant la construction sociale de l'usage, notamment à travers les significations qu'il revêt pour l'usager ». Et Millerand d'ajouter :

La question du statut de l'objet revient à saisir ce qu'il représente pour son ou ses usagers, comment il vient s'inscrire dans un environnement spécifique et parmi des pratiques préexistantes, et cela, dans le contexte de la vie quotidienne indissociable des tendances sociales de fond qui participent à la construction des modes de vie » (*Ibid.*, p. 3)

Par ailleurs, Breton et Proulx (2006) définissent également le concept d'appropriation, dans le cadre de leur étude sur les usages des TIC. Ces auteurs complètent les propos de Jouët (2000) en affirmant que trois conditions sociales doivent être réunies pour rendre l'appropriation des technologies effective. Dans un premier temps, ces deux auteurs rejoignent les propos de Jouët en affirmant qu'il est nécessaire que l'usager possède « un minimum de maîtrise technique et cognitive de l'outil technique » (Breton et Proulx, 2006, p. 256). En d'autres termes, l'usager doit détenir un minimum de connaissances des processus techniques et mentaux requis pour manipuler cet objet. Ensuite, Breton et Proulx soutiennent qu'il est nécessaire que cette maîtrise soit intégrée « de manière significative et créatrice »

aux activités quotidiennes de l'utilisateur (*Ibid.*, p. 256). Troisièmement, l'appropriation doit permettre de générer de nouvelles pratiques en offrant « des possibilités de détournements, de contournements, de réinventions ou même de participation directe des usagers à la conception des innovations » (*Ibid.*, p. 256). Cependant, cette idée de nouvelles pratiques générées par l'appropriation n'apparaît pas dans toutes les études de la sociologie des usages. Pour plusieurs chercheurs, la mise en œuvre de nouvelles pratiques ne constitue pas une condition sociale essentielle à l'appropriation.

En outre, pour Jouët (2000), ainsi que pour Breton et Proulx (2006), l'utilisateur n'est généralement pas perçu comme un simple consommateur passif, mais il est envisagé comme un acteur.

À travers notre recherche, notre objectif principal consistera moins à examiner le processus d'appropriation d'Internet de nos répondants, qu'à analyser les usages en ligne effectifs de ces derniers. La notion d'appropriation ne recouvre pas totalement l'ambition de notre recherche puisque cette dernière vise principalement à cerner les usages d'Internet des immigrants en processus d'insertion professionnelle. Toutefois, selon Jouët (2000, p. 502), « l'usage social des moyens de communication (médias de masse, nouvelles technologies) repose toujours sur une forme d'appropriation ». Dès lors, il semble important de comprendre le mode d'appropriation des participants à l'enquête, afin de parvenir à cerner, décrire et analyser les usages effectifs de ces immigrants en situation d'intégration professionnelle dans une société nouvelle.

2.2 Internet

L'Office québécois de la langue française définit Internet comme étant un

Réseau mondial associant des ressources de télécommunication et des ordinateurs serveurs et clients, destiné à l'échange de messages électroniques, d'informations multimédias et de fichiers. Il fonctionne en utilisant un protocole commun qui permet l'acheminement de proche en proche de messages découpés en paquets indépendants (Site Web de l'Office québécois de la langue française, 2010)

Breton et Proulx (2006) expliquent que le réseau Internet a été conçu et développé durant les années 1960 par le département américain de la Défense qui encourageait l'innovation technique afin d'assurer une supériorité mondiale dans le domaine de la technologie militaire en période de guerre froide. Dès lors, entre 1965 et 1966, l'ARPA (Advanced Research Projects Agency), agence du département de la Défense des États-Unis, a mis en œuvre le réseau Arpanet permettant aux spécialistes informatiques et aux groupes de recherches du gouvernement américain de communiquer entre eux. En 1990, le réseau Arpanet a été démilitarisé et est devenu Internet. Celui-ci a alors été géré par le NSF (National Science Foundation).

Ensuite, les deux chercheurs précisent que c'est le développement de l'application hypertexte *World Wide Web* et la diffusion de programmes de navigation qui ont permis à Internet de devenir un média de communication important mondialement.

Par rapport aux médias traditionnels (la presse, la radio ou la télévision), Breton et Proulx affirment qu'Internet constitue un nouveau dispositif sociotechnique créant une nouvelle configuration médiatique.

Internet se présente aujourd'hui comme une mégastucture intégrant à la fois un nouveau système de communication (échanges point à point) et un nouveau système de diffusion médiatique (où chaque point de réception a la possibilité de se transformer en un point d'émission et de diffusion). En outre, ce double système intégré s'enchevêtre aux anciens modes de communication et de diffusion existants (ainsi, pour ne prendre qu'un exemple, Internet ouvre à la radio traditionnelle de nouveaux horizons de diffusion à l'échelle de la planète et rend cette diffusion indépendante des contraintes temporelles d'agenda) (Breton et Proulx, 2006, p. 295)

Dans ce même ordre d'idées, Castells (2002, p.11) précise qu'« Internet est un outil qui, pour la première fois, permet la communication de multitude à multitude, à tout moment et à l'échelle du monde ». De plus, cet auteur soutient que « La pratique d'Internet comme système de communication et forme d'organisation a connu une véritable explosion dans les toutes dernières années du deuxième millénaire » (*Ibid.*, p. 11).

Par ailleurs, Wolton (2000) présente un point de vue critique sur le type de communication offert par Internet. Pour cet auteur, « [...] Internet n'est qu'un système automatisé

d'information ; en amont et en aval sont des hommes et des collectivités qui intègrent ces flux d'informations dans leur communication » (*Ibid.*, p. 176).

Aujourd'hui, Internet est utilisé par des millions de personnes à travers le monde (Castells, 2002). Cette technologie permet d'engager de multiples usages grâce aux divers outils en ligne qu'elle propose. D'une part, Internet constitue une riche source d'information, puisqu'il existe sur la toile une multitude de sites de contenus qu'il est possible de rechercher via des moteurs de recherche. D'autre part, le média en ligne offre différents outils de communication, tels que le courrier électronique, la messagerie instantanée, les forums de discussion, ou encore, plusieurs outils issus du Web 2.0, tels que les sites de réseaux sociaux, les wikis⁸ ou les blogues⁹. Avec le Web 2.0, aussi appelé « Web participatif » ou « Web relationnel », l'internaute n'est plus un simple utilisateur, mais il devient également acteur, car il crée du contenu (en format texte, photo, audio, vidéo ou graphique), partage des fichiers ou effectue des collaborations en ligne avec d'autres usagers (Rebillard, 2007, p. 19 et p. 37).

En outre, Castells (2002, p. 149) précise que dans la majorité des cas, « les usages d'Internet sont utilitaires et étroitement liés au travail, à la famille et à la vie quotidienne des internautes ». De plus, cet auteur affirme que les courriels concernent 85% des usages en ligne et qu'ils « servent à accomplir des tâches d'ordre professionnel ou pratique, et à maintenir le contact avec la famille et les amis dans la vie réelle » (*Ibid.*, p.149.).

Toutefois, Internet est une technologie qui évolue rapidement et les proportions d'usages présentées par Castells ont changé depuis 2002. En effet, avec l'essor du Web 2.0, et en particulier avec le succès des blogues et des réseaux sociaux, les usages en ligne se répartissent différemment aujourd'hui (Rebillard, 2007). En 2009, l'institut Nielsen calculait environ 276,9 millions d'utilisateurs de courriels aux Etats-Unis, en Australie, dans les pays européens et au Brésil, contre 301 millions pour les réseaux sociaux (Lafrance, 2009). Toutefois, pour Lafrance (2009), il n'est pas pertinent de parler d'un déclin du courrier

⁸ Sites en ligne conçus par des pratiques d'« écriture collaborative » (Millerand et Proulx, 2010, p. 16).

⁹ Le blogue est un « espace personnel de publication web, doté de plusieurs procédés d'interrelation » (Rebillard, 2007, p. 145).

électronique au profit des sites de réseaux sociaux, car l'effet de mode est à prendre en compte.

2.2.1 L'usage d'Internet

À partir des années 1990, l'explosion des technologies de l'information et de la communication, telles que la téléphonie mobile et Internet, va interpellé de nombreux chercheurs, susciter la mise en œuvre d'enquêtes sur les usages des outils techniques et sur l'utilisateur lui-même et faire émerger la tradition de recherche que nous avons présentée plus haut : la sociologie des usages (Jouët, 2000). Par conséquent, nous souhaitons exposer plusieurs résultats d'études issues de ce courant de recherche, et portées en particulier sur l'usage d'Internet.

Jouët (2000) affirme que les intérêts et l'identité de l'utilisateur influencent le type d'usage que celui-ci fera du média en ligne. Ensuite, cette auteure explique que « l'usage social des médias de communication [...] repose toujours sur un mode d'appropriation » (*Ibid.*, p. 502). Et Jouët (2000), Breton et Proulx (2006) de préciser que l'appropriation d'Internet requiert, d'une part, une maîtrise technique et cognitive de l'utilisateur. D'autre part, pour Jouët (2000, p. 503) : « l'appropriation dans la construction de l'usage se fonde aussi sur des processus qui témoignent d'une mise en jeu de l'*identité personnelle* et de l'*identité sociale* de l'individu ». Par exemple, cette auteure démontre que l'appartenance à une génération, à un sexe ou à un secteur professionnel particulier s'imprègne dans le processus de construction de l'usage d'une technologie.

En outre, plusieurs études soulignent le fait qu'un grand nombre d'individus ne détiennent pas les compétences techniques requises pour l'utilisation de l'ordinateur ou ne possèdent pas le matériel informatique nécessaire (Proulx, 1988 ; Granjon, 2005). Proulx compare ces compétences techniques à un alphabétisme informatique.

D'autre part, Granjon (2005, p. 6) soutient que pour s'approprier l'outil Internet, il est indispensable que l'individu possède un *capital technique*, c'est-à-dire, une « capacité de maîtrise des *technèmes* indispensables à l'appropriation, à l'usage et/ou à la conception de

dispositifs ou d'interfaces participant des plus récentes technologies télématiques ». Ainsi, ce chercheur précise que l'obtention d'un capital technique impose à l'utilisateur qu'il détienne des « savoir-faire pratiques » et des « compétences cognitives » (*Ibid.*, p. 6) pour l'usage d'un ordinateur et du média Internet, mais également qu'il possède les biens matériels informatiques et un accès aux réseaux en ligne.

Dès lors, à travers notre recherche, il semble essentiel de tenir compte du capital technique de chaque nouvel arrivant, usager d'Internet, qui sera interrogé. En effet, le type d'usage en ligne des nouveaux arrivants colombiens variera selon le capital technique de chacun de ces usagers. Précédemment, nous avons vu que Millerand (1998) soulignait l'importance des conditions sociales d'émergence des usages pour comprendre ces usages. Par conséquent, il y a lieu de s'interroger sur les usages d'Internet des immigrants, ayant été définis dans une société qui diffère de la nouvelle société dans laquelle ces personnes vivent. Dans le cadre de notre recherche, il est à noter que les conditions sociales d'émergence des usages des immigrants de notre enquête se rapportent à une société différente de celle du nouveau milieu d'accueil.

2.3 L'immigration

Le Nouveau Petit Robert de la langue française (2009) définit le terme *immigration* comme étant l'« Entrée dans un pays de personnes non autochtones qui viennent s'y établir, généralement pour y trouver un emploi ». Ensuite, l'*immigrant* est décrit par ce dictionnaire comme étant une « Personne qui immigré dans un pays ou qui y a immigré récemment ».

Diminescu (2005, p. 275) affirme que l'immigrant est une personne « qui arrive pour rester ». Par ailleurs, cette auteure explique que la plupart des immigrants « développent des réseaux, des activités, des 'styles' de vie et des idéologies qui lient leur pays d'origine au pays d'accueil et qui les réinstallent dans la mobilité » (*Ibid.*, p. 277).

Pour Dewitte (1999, p. 8), l'immigration est « un mouvement de populations par définition transitoire ». Cet historien et spécialiste des études sur l'immigration définit ce phénomène

comme étant la circulation de personnes qui arrivent (ou entrent) dans un nouveau territoire. Par conséquent, selon Dewitte, l'immigration constitue « un processus social et démographique » (*Ibid.*, p. 8).

De plus, cet auteur explique que le concept d'immigration est souvent associé à la notion d'intégration. Cependant, pour Dewitte, il est nécessaire de distinguer ces deux concepts, car l'immigration ne débouche pas forcément sur l'intégration et cette dernière ne concerne pas uniquement les immigrants ou les personnes d'origine étrangère. Nous présenterons plus en avant la notion d'intégration.

Par ailleurs, Wihtol de Wenden (2009, p. 1) soutient que le XXI^{ème} siècle fait face à « une ère de migrations mondialisées ». La plupart des régions du globe sont aujourd'hui concernées par le phénomène de migration. En effet, cette chercheuse explique que de nombreux pays dans le monde sont actuellement des lieux de départ, d'accueil ou de transit. Et Wihtol de Wenden de préciser que certains pays sont ces trois lieux à la fois.

Les causes de départs sont multiples : la pauvreté, la recherche de travail ou d'une meilleure rémunération, les guerres civiles, les catastrophes écologiques, la corruption politique ou l'absence d'espoir dans certains pays (Wihtol de Wenden, 2009, Rea et Tripiet, 2008). Du côté des régions d'accueil telles que l'Europe occidentale, les États-Unis ou le Canada, Wihtol de Wenden relève plusieurs causes qui expliquent la poursuite de l'immigration, telles que les pénuries de main-d'œuvre, le regroupement familial et le vieillissement de la population.

En outre, il est important de noter qu'à travers le monde, les pays abordent différemment le phénomène d'immigration. Stoiciu (2009) explique qu'il existe différents types de politiques d'immigration et d'intégration. Ces politiques varient en fonction des enjeux sociohistoriques, voire économiques qui caractérisent les différents pays.

Ainsi, l'étude sur l'immigration débouche sur une multitude de champs de recherche. Dès lors, il est nécessaire de préciser qu'au sein de notre investigation, nous traiterons de la question d'immigration sous un angle particulier : celui des nouveaux arrivants colombiens engageant une démarche d'insertion professionnelle dans le but de s'intégrer à la société québécoise.

2.4 L'intégration

L'intégration est une notion floue et polysémique. Selon le lexique des sciences sociales, ce concept signifie l'« Action de faire entrer une partie dans le tout » (Grawitz, 1991, p. 225).

Au sens sociologique du terme, l'intégration désigne la « Partie ou groupe s'insérant dans un tout (collectivité sociale plus vaste) mais à des degrés divers et de façon différente suivant les domaines » (*Ibid.*, p. 225). De plus, Grawitz (*Ibid.*, p. 225) précise que pour le sociologue Parsons, « l'intégration constitue une des fonctions du système social, assurant la coordination des diverses fractions de celui-ci, pour assurer le bon fonctionnement de l'ensemble ».

Par ailleurs, Dewitte propose une vision de l'intégration qui vient compléter les définitions apportées par Grawitz et Parsons. Ainsi, Dewitte (1999, p. 8) décrit ce phénomène comme étant un « processus social, économique, politique et culturel, cheminement individuel complexe qui suppose la durée ».

En outre, les thèmes centraux de notre recherche étant l'usage d'Internet en situation d'intégration économique et l'insertion professionnelle de nouveaux arrivants, nous abordons, dans notre travail, le concept d'intégration sous un angle économique et communicationnel.

À travers leurs travaux, Renaud *et al.* (2001) observent que les immigrants qui arrivent dans le milieu d'accueil entreprennent diverses démarches afin d'organiser leur installation au sein du nouvel espace de vie. En effet, ces chercheurs constatent que le processus d'intégration engage généralement la recherche d'un logement stable et d'un emploi, la participation à des formations et l'apprentissage de la langue du pays d'accueil. De plus, la demande de citoyenneté, la participation à la vie civique ou le développement de réseaux sociaux au sein du nouvel espace de vie constituent également une démarche d'intégration à la société d'accueil.

Ensuite, à la lecture des travaux de Chen (2005), Nedelcu (2006) et Blain (2006), il est possible d'observer deux phases majeures au sein du processus d'intégration des immigrants.

À leur arrivée dans le nouveau milieu de vie, les immigrants engagent généralement une démarche d'intégration sociale (également appelée installation relationnelle) et une démarche d'insertion professionnelle (Chen, 2005 ; Nedelcu, 2006 ; Blain, 2006).

Selon Nedelcu (2006, p. 150), « les projets migratoires accompagnent des projets professionnels et de vie dont la réussite est directement liée au capital social [...] et au capital humain (compétences, expérience, expertise) du migrant ».

De plus, certains chercheurs observent que les contacts créés avec la population locale et les autres personnes issues de la diaspora permettront aux immigrants d'obtenir des conseils, des informations ou des instructions pour l'obtention d'un emploi (Hiller et Franz, 2004 ; Nedelcu, 2006). Dès lors, l'installation relationnelle des nouveaux arrivants peut aider à organiser leur insertion professionnelle. Et par la suite, l'insertion professionnelle contribue à améliorer l'intégration sociale des immigrants (Blain, 2006). Il semble qu'aucune des deux étapes ne soit prééminente sur l'autre ; l'immigrant organise ces deux démarches en corrélation, puisque chacune d'entre elles porte des effets sur l'autre.

Par conséquent, Belhassen-Maalaoui (2008, p. 68) explique que l'insertion professionnelle des immigrants est essentielle pour l'organisation de la société d'accueil, car le chômage peut engendrer « l'affaiblissement des liens familiaux et sociaux » et entraîner l'exclusion. Par conséquent, selon cette auteure, « plusieurs groupes de population vivent à la marge de la société et constitueraient ainsi une menace pour la cohésion sociale » (*Ibid.*, p. 68). Ensuite, Belhassen-Maalaoui affirme qu'au niveau individuel :

[...] le chômage et la perspective d'emploi stable affecteraient l'identité professionnelle pour tous les individus et plus particulièrement pour les immigrants. Car réussir, pour un immigrant, signifie travailler, gagner de l'argent, renforcer les liens sociaux et acquérir le statut et le prestige liés au travail (*Ibid.*, p. 114)

Dans le cadre de notre recherche, il s'agira moins d'aborder la démarche d'installation relationnelle, que d'approfondir la question de l'insertion professionnelle des nouveaux arrivants, puisque cette dernière constitue un des thèmes centraux de notre étude et que peu de recherches ont été effectuées sur ce sujet en lien avec l'usage d'Internet. En effet, nous avons observé qu'il existait de nombreuses études sur l'usage d'Internet par les immigrants

dans le but, d'une part, de maintenir le contact avec leur milieu d'origine, ou dans l'objectif de développer un réseau de contacts via le Web et d'organiser ainsi leur intégration relationnelle dans la nouvelle société d'autre part (Nedelcu, 2006 ; Diminescu, 2005 ; Chen, 2005 ; Proulx, 2008 ; Georgiou, 2003 ; Guyot, 2006 ; Hiller et Franz, 2004).

Ainsi, à travers notre recherche, nous proposons de traiter la question de l'usage d'Internet en lien avec l'insertion professionnelle des nouveaux arrivants et nous souhaitons apporter de nouvelles connaissances au domaine de la sociologie des usages, de la communication, ainsi qu'au domaine des études sur l'immigration.

2.5 L'insertion professionnelle des immigrants

L'insertion professionnelle est un concept vaste ne bénéficiant pas d'une seule définition simple.

À travers son étude, Belhassen-Maalaoui (2008, p. 63) analyse plusieurs recherches sur l'insertion économique des immigrants et révèle que pour De Maupéau-Abboud, « cette notion renvoie à la réalité relative à l'entrée sur le marché du travail ».

Ensuite, Belhassen-Maalaoui (*Ibid.*, p. 63) dévoile que pour les chercheurs Laflamme et Baby, l'insertion professionnelle peut désigner « une période qui succède la sortie du système de formation et qui équivaut au moment où l'individu cherche à négocier les savoirs acquis pour accéder à un emploi ».

Pour Doray (1995, p. 98), l'insertion professionnelle est un processus qui implique trois étapes : « la sortie du système scolaire, la période de transition et l'intégration plus ou moins stable au travail ».

En outre, les deux dernières définitions ne s'appliquent pas forcément à tous les immigrants, car ceux-ci ont déjà pu terminer leurs études depuis de nombreuses années et/ou ont acquis une expérience professionnelle dans leur pays d'origine.

Ensuite, Belhassen-Maalaoui (2008, p. 92) explique qu'un grand nombre d'immigrants occupent « des positions économiques défavorables et marginalisées par rapport à celles qu'ils occupaient dans leur pays d'origine ». Selon l'auteure, il arrive souvent que les

immigrants trouvent du travail requérant peu de qualifications et se trouvant au bas de l'échelle des emplois. En outre, Blain (2006) décrit cette nouvelle position économique dans la société d'accueil comme étant la conséquence d'un déclassement professionnel, c'est-à-dire une modification du statut professionnel de l'individu. Toutefois, cette chercheuse soutient que de nombreux immigrants en déclassement professionnel parviennent à améliorer leur situation d'emploi au fil du processus d'intégration dans le nouveau milieu, grâce à l'acquisition d'expérience de travail dans la société d'accueil ou à l'aide de diverses stratégies identitaires (telles que la non-mention, sur le curriculum vitæ, de certaines activités professionnelles pré-migratoires afin de ne pas apparaître surqualifiés devant un employeur).

Les études sur la question de l'incorporation des immigrants au marché de l'emploi en France, aux États-Unis et au Canada révèlent que les immigrants expérimentent une insertion variée. En effet, plusieurs travaux démontrent que le processus d'intégration professionnelle varie selon le contexte, mais aussi selon les catégories d'immigrants (Belhassen-Maalaoui, 2008).

Belhassen-Maalaoui présente quatre modes d'insertion des immigrants dégagés par Portes (1995) :

[...] 1. Les immigrants qui disposent de grandes qualifications s'insèrent dans le secteur dominant de l'économie. Ils suivent des parcours de carrière diversifiés et réussissent à connaître une trajectoire sociale ascendante. Ce groupe d'immigrants connaît les mêmes critères de promotion applicables à tous les citoyens. Ce type d'incorporation, nécessitant un préalable qui est l'intégration sociale et culturelle ainsi qu'une connaissance approfondie de la culture de la société d'accueil, ne permet pas aux immigrants de constituer des communautés ethniques du fait qu'ils sont dispersés à travers le pays.

2. Les immigrants qui n'ont pas de qualifications en demande sur le marché du travail, s'insèrent sur le marché secondaire où les emplois sont précaires, instables et s'exercent dans des conditions de travail très difficiles (absence de sécurité de travail, de syndicat, etc.).

3. Les petits groupes d'immigrants qui occupent des positions intermédiaires en tant que commerçants ayant une nationalité et une culture spécifique. « Ces intermédiaires commerçants » n'ont pas forcément la même culture que les groupes qu'ils servent et avec lesquels ils commercent (Juifs, Coréens et autres). Ils ont besoin d'apprendre la langue du pays d'accueil surtout pour communiquer avec les clients.

4. Un autre mode d'insertion concerne les enclaves ethniques. L'analyse des exemples contemporains des Coréens de Los Angeles et des Cubains de Miami, qui ressemblent en cela aux expériences précédentes des immigrants juifs et japonais, a permis à Portes de constater que l'économie d'enclave se caractérise par :

- la présence d'un grand nombre d'immigrants ayant acquis une expérience dans les affaires dans leur propre pays d'origine ;
- la disponibilité du capital-risque, des réseaux de renseignements économiques, etc.
- un bassin de main-d'œuvre dans lequel on peut compter aussi sur les membres de la famille (*Ibid.*, pp. 93-94)

À travers la présentation de ces quatre modes d'insertion, Belhassen-Maalaoui propose une vision structurelle de l'insertion professionnelle des nouveaux arrivants. Toutefois, cette approche paraît trop restrictive, car elle ne semble pas rendre compte de la complexité de la situation d'immigration. En effet, Stoiciu (2006, p. 82) soutient que le phénomène d'intégration constitue un « *fait social total* »¹⁰. Ainsi, « À la fois structure et fonctionnement, vécu individuel et collectif, et dynamique évoluant selon le contexte, l'intégration interpelle plusieurs disciplines telles que la sociologie, la psychologie, l'anthropologie et l'histoire » (*Ibid.*, p. 82). Par conséquent, pour cette auteure, l'analyse du phénomène d'intégration nécessite d'être effectuée avec souplesse.

Par ailleurs, en ce qui a trait à l'insertion professionnelle abordée dans notre recherche, nous précisons que notre étude vise à analyser les usages en ligne des immigrants colombiens qui sont arrivés au Québec sans emploi et qui sont en processus d'intégration au marché de l'emploi de cette société.

En outre, nous avons vu précédemment que notre recherche interpellait plusieurs disciplines telles que la sociologie ou l'économie. Toutefois, nous avons choisi un angle d'analyse particulier pour aborder notre objet d'étude : il s'agit de la perspective communicationnelle. Par conséquent, nous sommes consciente que l'examen de notre objet de recherche sous d'autres angles disciplinaires pourrait amener une compréhension plus large du phénomène étudié.

¹⁰ Concept attribuable à Marcel Mauss (Cazeneuve, 2008).

2.6 Les barrières à l'intégration économique des nouveaux arrivants

Par ailleurs, Belhassen-Maalaoui (2008) expose plusieurs obstacles qui rendent l'accès à l'emploi difficile aux immigrants.

D'une part, l'âge et le niveau scolaire des immigrants peuvent former une barrière d'ordre individuel. Ainsi, les personnes plus âgées ou possédant un bas niveau de scolarité éprouvent davantage de difficultés à trouver un travail.

D'autre part, il existe des barrières de type structurel, telles que la non-reconnaissance de l'équivalence des diplômes et de la formation des immigrants, ainsi que les difficultés d'accéder aux corporations. Dans ce dernier cas de figure, certains immigrants se voient attribuer l'équivalence de leur diplôme ou de leur niveau d'expérience professionnelle requis, mais ils « se trouvent exclus à cause de certaines exigences et de la nécessité d'avoir des permis et licence pour l'exercice de certains métiers » (*Ibid.*, p. 102).

Belhassen-Maalaoui relève également des difficultés culturelles telles que la méconnaissance de la langue de la société d'accueil, ainsi que des barrières d'ordre institutionnel, telles que la discrimination systématique, explicite ou implicite.

En dernier lieu, Belhassen-Maalaoui présente plusieurs facteurs influençant l'insertion économique des immigrants, tels que la structuration du marché du travail, ainsi que les politiques d'immigration et d'intégration de la société d'accueil. La chercheuse observe également une structuration communautaire et explique que dans de nombreux cas, le réseau d'un groupe culturel « procure des sources d'information sur l'emploi, des sources de crédit au sein de la communauté et du support ethnique » (*Ibid.*, p. 106).

Les autres facteurs dégagés par cette auteure sont la discrimination systémique envers les immigrants, le statut d'entrée et les caractéristiques sociodémographiques des flux migratoires, ainsi que les attitudes des immigrants et de la population d'accueil face à l'intégration.

Par rapport aux préoccupations de Belhassen-Maalaoui, nous essayerons de repérer au sein de notre recherche les limites du média en ligne utilisé par les nouveaux arrivants dans une perspective d'insertion au marché de l'emploi québécois.

CHAPITRE III

LE CADRE MÉTHODOLOGIQUE

Notre objectif de recherche étant de cerner les usages d'Internet entrepris par les nouveaux arrivants dans une perspective d'insertion professionnelle à Montréal, nous avons choisi une méthodologie adaptée à cette problématique. Dès lors, dans ce chapitre, nous exposons et justifions cette méthodologie choisie pour réaliser notre recherche. De manière plus précise, nous traitons de la méthode de recherche, ainsi que des stratégies de collecte et d'analyse des données choisies pour effectuer notre étude.

3.1 La méthode qualitative

Pour Grawitz (2001, p. 351), le terme *méthode* peut être défini comme étant une « *attitude concrète vis-à-vis de l'objet* », « la méthode dicte [...] des façons concrètes d'envisager ou d'organiser la recherche, mais ceci de façon plus ou moins impérative, plus ou moins précise, complète et systématisée ». Quant à Mucchielli (1991), il décrit la méthode qualitative comme étant une méthode visant l'analyse de faits humains, c'est-à-dire des phénomènes (visibles ou cachés) qui « par essence, ne sont pas mesurables (une croyance, une représentation, un style personnel de relation à autrui, une stratégie face à un problème, une procédure de décision...) » (*Ibid.*, p. 3).

Pour Deslauriers (1997, p. 6), ce type de méthode « se concentre [...] sur l'analyse des processus sociaux, sur le sens que les personnes et les collectivités donnent à l'action, sur la vie quotidienne, sur la construction de la réalité sociale ». Ce chercheur d'ajouter que « l'étude du système vivant qu'est la société requiert que la méthodologie soit assouplie pour se plier au phénomène étudié et épouser les contours de la réalité et ses variations ; la méthode de recherche dépend de la réalité et non le contraire » (*Ibid.*, p. 14). De plus, selon

cet auteur, la recherche qualitative « s'intéresse surtout à des cas et à des échantillons plus restreints, mais étudiés en profondeur » (*Ibid.*, 1997, p. 6).

Cette approche qualitative semble appropriée pour notre étude, car cette dernière vise à cerner les usages d'Internet entrepris par les nouveaux arrivants colombiens dans le but d'organiser leur insertion professionnelle, et tente, dès lors, de comprendre comment ces personnes construisent leur réalité sociale.

Notre méthode de recherche qualitative est de nature exploratoire. Ce type d'approche vise à explorer des phénomènes dont le caractère est « exemplaire et fugace » et qui sont difficilement analysables à travers la méthode quantitative (Deslauriers et Kérisit, 1997, p. 88). Pour Deslauriers et Kérisit, la recherche exploratoire « permet de se familiariser avec les gens et leurs préoccupations » (*Ibid.*, p.88), et peut être utile pour « déterminer les impasses et les blocages susceptibles d'entraver un projet de recherche à grande échelle » (*Ibid.*, p. 88).

3.2 L'étude de cas

La méthode utilisée pour notre recherche exploratoire est l'étude de cas. Selon Roy (2009, p. 200), cette dernière forme « une approche méthodologique qui consiste à étudier une personne, une communauté, une organisation ou une société individuelle. Comme le suggère son nom, l'étude de cas se penche sur une unité particulière quelconque ». De plus, l'étude de cas « vise à obtenir une information exhaustive au sujet d'une situation » (Lamoureux, 2000, p. 59).

Roy (2009, p. 205) soutient que l'étude de cas « s'intéresse à un nombre limité de sujets et ne prétend pas à la représentativité statistique ». Ce chercheur explique que les études de cas s'opposent aux études par échantillons. Ainsi, les études sur des échantillons « comportent un grand nombre de sujets, mais recueillent généralement un nombre limité d'informations sur chacun d'eux » (*Ibid.*, p. 205), tandis que les études de cas « sont intensives dans le sens où

elles se limitent à moins de sujets, tout en réunissant un grand nombre d'informations et d'observations sur chacun d'eux et leur contexte » (*Ibid.*, p. 205).

L'approche de l'étude de cas est inductive, car ce type de recherche vise plus à explorer un phénomène et moins à vérifier des hypothèses. De plus, cette approche est interprétative, car l'étude de cas tente de comprendre en profondeur la dynamique interne d'un cas donné. Dès lors, grâce à son approche inductive et interprétative, l'étude de cas est particulièrement utile « pour analyser des réalités négligées par la science et que les théories existantes expliquent mal ou seulement en partie » (*Ibid.*, p. 209).

La méthode de l'étude de cas est pertinente pour notre recherche qui se penchera sur une situation vécue par certains membres de la communauté colombienne de Montréal. Ainsi, nous étudierons le cas d'immigrants d'origine colombienne arrivés depuis moins de cinq ans et faisant usage d'Internet dans le but d'organiser leur processus d'intégration au marché de l'emploi québécois.

Nous décrirons les différents usages en ligne entrepris par le groupe sondé afin de comprendre le type d'usage du média Internet engagé par ces nouveaux arrivants au sein de leur démarche d'insertion professionnelle. De plus, cette méthode s'avère utile également par le fait que notre recherche vise à comprendre un phénomène jusqu'à présent peu exploré.

3.3 Posture épistémologique

Nous nous appuyons sur le constructivisme social de Berger et Luckmann (1986), courant épistémologique qui conçoit la réalité comme étant « construite socialement » (*Ibid.*, p. 8). Par ailleurs, pour ces deux auteurs, la conscience de l'homme distingue différentes sphères de la réalité. Ainsi, l'être humain est conscient « du monde en tant qu'ensemble de réalités multiples » (*Ibid.*, p. 72). Berger et Luckmann affirment que la réalité quotidienne constitue « la réalité par excellence » ou aussi « la réalité souveraine » (*Ibid.*, p. 72). Pour ces deux auteurs, la réalité de la vie quotidienne se présente « comme une réalité interprétée par les hommes et possédant pour ces derniers un sens de manière subjective en tant que monde cohérent » (*Ibid.*, p. 70).

À travers notre recherche, nous nous concentrerons sur la manière dont nos répondants, de nouveaux arrivants colombiens, construisent leur réalité quotidienne. De manière plus précise, nous examinerons dans quelle mesure les usages d'Internet de ces personnes permettent de construire la réalité de leur vie quotidienne en situation d'insertion professionnelle au Québec.

3.4 La collecte de données

Nous avons procédé à deux techniques de récolte de données : le questionnaire et l'entrevue semi-dirigée. Cette dernière technique a été privilégiée au sein de notre recherche. Par ailleurs, nous effectuerons également une consultation des sites Internet visités par nos répondants pour vérifier leur existence.

3.4.1 Le questionnaire

Blais et Durand (2009) expliquent que le questionnaire est utilisé comme instrument de mesure. Dans le cadre de notre recherche, nous avons organisé une entrevue avec chaque participant et administré à ces personnes un questionnaire¹¹ en début de rencontre. À travers ce questionnaire, notre mesure visée concernait ce que Blais et Durand nomment des « mesures objectives » (*Ibid.*, p. 470). Celles-ci « ont trait aux faits, aux caractéristiques des individus (le sexe, l'âge, le revenu), à leurs connaissances ainsi qu'à leurs comportements » (*Ibid.*, p. 470). Nous avons administré un questionnaire fermé à nos répondants visant ainsi à recueillir certaines caractéristiques socio-démographiques du groupe examiné. Dans ce questionnaire, nous nous sommes intéressée au profil général des répondants et nous avons posé des questions fermées pour connaître le nom, l'âge, la scolarité, la durée d'établissement au Canada, le statut d'immigrant(e) et la situation professionnelle à Montréal de chaque participant, ainsi que les langues parlées par ces personnes.

¹¹ Le questionnaire de présentation distribué aux répondants est présenté à l'Appendice A.

3.4.2 L'entrevue semi-dirigée

Savoie-Zajc (2009, p. 340) propose une définition de l'entrevue semi-dirigée :

L'entrevue semi-dirigée consiste en une interaction verbale animée de façon souple par le chercheur. Celui-ci se laissera guider par le rythme et le contenu unique de l'échange dans le but d'aborder, sur un mode qui ressemble à celui de la conversation, les thèmes généraux qu'il souhaite explorer avec le participant à la recherche. Grâce à cette interaction, une compréhension riche du phénomène à l'étude sera construite conjointement avec l'interviewé

Selon Savoie-Zajc (2009, p. 342), un des principaux objectifs de cette technique est de « rendre explicite l'univers de l'autre ». Les deux autres objectifs visent à apprendre et à comprendre le monde de l'autre.

L'entrevue semi-dirigée semble constituer une technique adéquate pour notre recherche, car nous tenterons de saisir un phénomène particulier : les usages d'Internet entrepris par les nouveaux arrivants dans une perspective d'insertion professionnelle. Pour comprendre ce fait, il sera nécessaire que nos répondants décrivent leurs usages en ligne effectifs et qu'ils expliquent quel sens ils accordent à ces activités sur Internet.

De plus, l'avantage de l'entrevue semi-dirigée pour notre recherche, réside dans le fait que les interviewés pourront répondre aux questions en fournissant des explications et des descriptions détaillées. Cela ne pourrait pas être possible à partir d'un questionnaire dont les questions seraient fermées (Savoie-Zajc, 2009). Ensuite, l'interaction entre la chercheuse et les interrogés s'avère utile pour assurer une meilleure compréhension entre les deux parties.

Dans le cadre de nos entrevues semi-dirigées, nous avons suivi une grille d'entrevue¹² pour nous guider durant l'entretien. Nous avons posé des questions ouvertes et fermées autour des grands thèmes suivants : le processus d'insertion professionnelle et les usages d'Internet en situation d'intégration économique. De manière plus précise, nous avons interrogé les participants à l'enquête au sujet du secteur professionnel qu'ils souhaitaient intégrer et à

¹² La grille d'entrevue est présentée à Appendice B.

propos des stratégies déployées pour trouver un emploi au Québec. De plus, nous avons demandé aux répondants de décrire leurs usages généraux de l'outil Web, ainsi que leurs usages en ligne engagés spécifiquement dans le cadre de la démarche d'insertion professionnelle. Il paraissait pertinent de présenter les usages généraux de l'outil web, afin d'évaluer les compétences techniques des participants et de comprendre le rapport que ceux-ci entretiennent avec Internet. Par ailleurs, nous avons questionné nos répondants sur les avantages et les limites de l'outil web dans le cadre de leur processus d'insertion professionnelle afin de saisir le sens que nos répondants donnent à ces usages au sein de la construction de leur réalité sociale.

En outre, il a été nécessaire d'effectuer des enregistrements audio des entrevues et de prendre des notes écrites pour garder une trace des informations issues de l'entretien au cas où il y aurait eu des dysfonctionnements avec les enregistrements.

Ensuite, nous avons effectué une transcription « verbatim » (mot à mot) de l'entrevue. Savoie-Zajc (2009, p. 355) précise que cette transcription permet d'analyser les données plus finement, « car l'information transcrite ressemble plus à l'entrevue ».

3.4.2.1. Le déroulement de l'entrevue

Nous avons réalisé une entrevue individuelle avec chaque répondant. Chaque rencontre s'est déroulée pendant une durée variant entre une heure et deux heures. Pour trois cas, l'entrevue a eu lieu au domicile des participants et pour les cinq autres cas, celle-ci s'est organisée au domicile de la chercheuse.

Il était important d'organiser les entretiens dans un lieu tranquille afin d'effectuer adéquatement l'enregistrement audio de l'entrevue. De plus, la rencontre à domicile permettait de réaliser un entretien convivial et d'instaurer, dès lors, une relation de confiance entre la chercheuse et les répondants.

Dans un premier temps, nous avons administré le questionnaire visant à récolter les informations générales sur le profil de nos répondants en lien avec leur situation

d'immigration. Dans un deuxième temps, nous avons réalisé l'entrevue semi-dirigée. Celle-ci s'est déroulée, pour la majorité des cas, en espagnol. La chercheuse possédant une bonne maîtrise de cette langue, il s'avérait utile de s'entretenir avec les répondants dans leur langue maternelle, afin que ces derniers puissent se sentir plus en confiance et s'exprimer davantage sur leur situation.

Par ailleurs, un seul participant a choisi d'effectuer l'entretien en français, car il se sentait à l'aise de s'exprimer dans cette langue. De plus, ce répondant souhaitait pratiquer le français. Enfin, les entrevues se sont déroulées durant les mois d'avril et mai 2010.

3.4.3 La consultation des sites Internet

Dans le cadre de notre recherche, nous avons consulté les sites Internet visités par nos répondants. En premier lieu, il s'agissait principalement de vérifier l'existence et la mise à jour des espaces consultés par les répondants. Ensuite, il était intéressant de saisir un aperçu du contenu de ces espaces en ligne et de cerner quels types d'information y étaient diffusés, sans objectif d'analyser ces données recueillies. Dès lors, à partir des sites observés, nous souhaitons repérer, d'une part, les informations recherchées dans le cadre du processus d'insertion professionnelle des nos répondants à Montréal. D'autre part, la consultation de ces sites Internet peut nous permettre de découvrir les personnes ou les institutions avec qui ces nouveaux arrivants communiquent.

3.5 Analyse des données et interprétation des résultats

Une fois les entrevues terminées et les sites Internet consultés, il est nécessaire de rassembler le matériel recueilli, de l'analyser et de tirer des conclusions (Grawitz, 2001). Pour Roy, le cœur du travail d'analyse s'effectue une fois que toutes les données ont été récoltées. Il s'agit principalement d'essayer de répondre aux questions de recherche de départ. Il est également important de confirmer ou d'infirmer l'hypothèse initiale. Ensuite, il est intéressant de

vérifier si les théories et les concepts présentés antérieurement s'appliquent au cas étudié (Roy, 2009).

Selon Roy (2009, p. 219), pour effectuer cette analyse « le chercheur devrait faire un examen systématique et méticuleux de l'ensemble de ses données ». Dès lors, cet auteur recommande de rassembler les informations récoltées dans un support unique, afin de faciliter la manipulation.

Par ailleurs, il est important de rappeler qu'« un cas ne peut être considéré comme un échantillon représentatif de la société plus large » (*Ibid.*, p. 220). Cependant, selon Roy, « il est possible et souhaitable de tirer des généralisations sur le plan analytique ou conceptuel » (*Ibid.*, p. 220).

Dans le processus de notre étude, nous avons, d'une part, retranscrit l'ensemble des entrevues réalisées avec nos répondants. Ensuite, nous avons créé une fiche pour chacun de nos participants, à l'intérieur de laquelle nous avons présenté et classé par thèmes les données transcrites. Enfin, nous avons produit un document dans lequel nous avons rassemblé et résumé par thèmes l'ensemble de nos résultats afin de comparer ces données et de dégager des tendances ou des contradictions.

C'est à partir de ce document unique que nous avons tenté, par la suite, de répondre aux questions de recherche, de vérifier l'hypothèse et de comparer les données avec notre cadre conceptuel.

3.6 Critères de sélection des sujets

Pour notre enquête, nous avons décidé d'interroger huit personnes. L'objectif de notre recherche étant moins de questionner ces personnes et de rapporter les résultats à une population, mais plutôt de comprendre un phénomène à travers leurs témoignages. Dès lors, nous ne parlons pas d'échantillon pour notre enquête, mais nous traitons de sélection des sujets. Cependant, nous avons eu recours à des techniques d'échantillonnage particulières pour la sélection de nos sujets. Selon Beaud (2009, p. 243), la pratique de l'échantillonnage

consiste à recueillir de l'information « sur une fraction (échantillon) de l'ensemble (population) que nous voulons étudier ».

Pour la sélection des sujets de notre recherche, nous avons utilisé une méthode d'échantillonnage de nature non probabiliste. Ce type d'échantillon « ne se constitue pas au hasard mais en fonction de caractéristiques précises que le chercheur veut étudier » (Deslauriers et Kérisit, 1997, p. 97). Par ailleurs, nous avons également employé la stratégie de l'échantillonnage typique, présentée par Beaud (2009) comme une des techniques utilisées au sein de recherches qualitatives. À travers cette stratégie d'échantillonnage, ce ne sont pas la représentativité ou les précisions des résultats que nous souhaitons atteindre, mais « la découverte d'une logique, d'un mécanisme » (*Ibid.*, p. 265). Dans notre recherche, ce qui intéressera la chercheuse « ce ne sont pas les variations mêmes à l'intérieur de la population, mais plutôt quelques particularités de celle-ci [...] » (*Ibid.*, p. 266).

Notre recherche visant une analyse qualitative et non un examen quantitatif, nous avons sélectionné un petit nombre de participants, soit huit personnes, afin de réaliser une enquête approfondie des usages en ligne individuels.

Concernant les autres critères de sélection, nous avons cherché un nombre égal de répondants de sexe féminin et masculin, soit quatre hommes et quatre femmes immigrants, nés en Colombie, ayant entre 25 et 44 ans, arrivés au Québec sans emploi et installés à Montréal depuis moins de cinq ans. Nous avons choisi d'interroger des membres de la communauté colombienne, car la chercheuse porte un profond intérêt pour celle-ci.

Par ailleurs, le choix de questionner des personnes dont la tranche d'âge est de 25 à 44 ans se justifie par le fait, d'une part, que le Ministère de l'emploi et de la solidarité sociale [MESS] (2010) répartit en trois tranches d'âge la population active¹³ au Québec : les 15 à 24 ans, les 25 à 44 ans et les 45 à 64 ans. D'autre part, le MICC (2009) révèle que le regroupement le plus large de personnes immigrées au Québec se compose d'individus ayant entre 25 et 44 ans.

¹³ Population de 15 ans ou plus occupée ou en chômage (MESS, 2010).

Ensuite afin d'établir une certaine homogénéité au groupe de répondants, nous avons choisi d'interroger des personnes ayant complété des études postsecondaires et obtenu un diplôme collégial ou universitaire, et n'ayant pas acquis de travail au Québec avant leur arrivée dans la province, car notre enquête vise à analyser les usages en ligne entrepris par ces personnes dans le cadre de leur processus d'intégration au marché de l'emploi québécois. Aussi, il était intéressant d'interroger des immigrants résidents au Québec depuis moins de cinq ans, car les cinq premières années constituent une période cruciale pour le processus d'intégration des immigrants au sein de leur société d'accueil. En effet, selon Hiller et Franz (2004), les personnes immigrées installées depuis plus de cinq ans dans leur nouvel espace d'accueil ont généralement atteint une certaine stabilité sociale et professionnelle. De plus, Renaud et Cayn (2006) comptent une période moyenne allant d'un à cinq ans pour qu'un nouvel arrivant accède à un emploi qualifié¹⁴.

Par conséquent, nous avons interrogé des personnes qui exerçaient ou non un emploi. Comme vu précédemment, les personnes actives professionnellement, n'ayant pas obtenu un emploi adapté à leur niveau de qualification, peuvent également se trouver en processus d'insertion professionnelle. Ceci étant, une des personnes interrogées a expliqué qu'elle exerçait un poste qui ne correspondait pas à son niveau de qualification et elle cherchait, dès lors, à obtenir un emploi qualifié. Un autre répondant a rapporté qu'il exerçait un travail qualifié à temps partiel et avait pour objectif de trouver un travail à temps complet.

En outre, nous avons questionné des personnes étant familières avec le média Internet afin de cerner les usages de l'outil Web liés au processus d'insertion professionnelle des nouveaux arrivants. Toutefois, les répondants pouvaient démontrer différents niveaux de compétences techniques du média Internet pour ainsi présenter différents rapports à cette technologie.

Enfin, en ce qui concerne le recrutement, nous avons utilisé la technique d'échantillonnage en boule de neige. Cette stratégie « consiste à ajouter à un noyau d'individus (des personnes considérées comme influentes, par exemple) tous ceux qui sont en relation (d'affaires, de

¹⁴ Renaud et Cayn définissent l'emploi qualifié comme étant « un emploi de compétence égale ou supérieure à la scolarité complétée par l'individu avant d'immigrer » (Renaud et Cayn, 2006, p. vii).

travail, d'amitié, etc.) avec eux, et ainsi de suite » (Beaud, 2009, p. 266). Ainsi, nous avons contacté plusieurs organisations d'aide aux immigrants à Montréal et nous leur avons demandé de transmettre par courriel notre annonce de recrutement pour notre enquête aux nouveaux arrivants inscrits dans leur registre. Les personnes ayant répondu à notre annonce et participé à notre recherche étaient en contact avec les organismes suivants : l'Association latino-américaine et multiethnique de Côte-des-Neiges (ALAC) et le Centre d'aide aux familles latino-américaines (CAFLA).

De plus, après avoir rencontré plusieurs répondants de l'enquête, certains d'entre eux ont accepté de mettre la chercheuse en contact avec des nouveaux arrivants colombiens. Ainsi, trois personnes ont accepté de participer à la recherche suite à la médiation réalisée par deux autres répondants interrogés antérieurement.

Nous avons contacté les huit personnes par courriel ou par téléphone et nous leur avons expliqué le thème de notre recherche, ainsi que le déroulement de l'entrevue que nous souhaitions organiser. Ensuite, au moment de l'entretien, nous avons administré et fait signer à chaque répondant un formulaire de consentement¹⁵ pour la participation à notre recherche.

3.7 Le statut de la chercheuse

Il est important de prendre conscience que le statut de la chercheuse peut influencer les diverses étapes de notre étude. En effet, la nationalité, les origines, l'âge, la classe sociale, le statut d'étudiante et de femme immigrante de la chercheuse auraient pu constituer des facteurs influant sur le développement de notre recherche.

Toutefois, nous pensons que les origines colombiennes de la chercheuse ont permis d'établir une certaine familiarité avec les répondants, et a facilité la compréhension, ainsi que la communication entre les deux parties.

De plus, le fait d'organiser les entrevues dans un cadre familial et dans la langue maternelle des répondants a pu aider la chercheuse à installer un rapport de confiance entre elle et les

¹⁵ Le formulaire de consentement est présenté à l'Appendice C

personnes interrogées, et permettre ainsi à ces dernières de s'exprimer plus commodément au sujet de leur vécu.

CHAPITRE IV

RÉSULTATS

Ce chapitre présente les résultats obtenus auprès des nouveaux arrivants colombiens interrogés selon les deux grands thèmes de notre recherche : le processus d'insertion professionnelle et les usages d'Internet en situation d'intégration économique.

Les personnes ayant participé à nos entrevues sont: Marco, Marie, Franck, Helena, Marthe, Thomas, Julie et Lucas. Nous avons changé les prénoms de nos répondants afin de respecter la confidentialité de leur vie privée.

4.1 Présentation des répondants

En premier lieu, nous souhaitons présenter le bagage académique et le parcours d'immigration de chaque répondant au Québec afin de comprendre le processus d'insertion professionnelle engagé par ces personnes. Ensuite, nous proposons une présentation globale des répondants, rapportant les caractéristiques communes de ces nouveaux arrivants en processus d'insertion professionnelle au Québec.

4.1.1 Parcours individuel

Marie

Marie a 32 ans. Elle a obtenu un diplôme en psychologie en Colombie et a travaillé dans ce pays en tant que psychologue auprès de communautés rurales. Marie vit au Québec depuis quatre ans et demi. Elle a suivi une formation à l'Université du Québec à Montréal [UQAM] où elle a obtenu le certificat en intervention sociale. Au cours de l'année 2010, cette

répondante a obtenu un emploi à temps partiel en tant que travailleuse sociale dans un centre communautaire à Montréal.

Julie

Julie a 29 ans. Elle a obtenu son diplôme en journalisme en Colombie. Cette répondante a immigré au Québec il y a quatre ans et demi. Aujourd'hui, elle est professeure d'espagnol dans une école secondaire à Montréal ; il s'agit d'un poste de remplaçant pour un congé de maternité. Dès lors, elle travaille à temps complet temporairement.

De plus, Julie est actuellement inscrite en seconde année d'études pour le programme de maîtrise en didactique des langues à l'UQAM. Une fois le diplôme acquis, elle sera autorisée à enseigner à temps plein dans les écoles secondaires ou dans les Collèges d'enseignement général et professionnel [CEGEP] et les universités du Québec.

Frank

Frank a 42 ans et il est marié à Helena. Ce répondant a obtenu une licence en éducation musicale en Colombie et il a travaillé dans ce pays en tant que professeur de musique. Frank vit au Québec depuis 3 ans. Ce répondant est sans emploi et il recherche un travail en tant que technicien en son ou comme professeur de musique dans les écoles primaires et secondaires. Frank suit actuellement une formation professionnelle en technique de son.

Helena

Helena a 36 ans et elle est mariée à Frank. Cette répondante a obtenu une licence en éducation spécialisée en Colombie et elle a exercé dans ce pays un poste d'éducatrice pour des enfants autistes, hyperactifs, malvoyants et malentendants. Helena vit au Québec depuis 3 ans et travaille périodiquement en tant que gardienne d'enfants. Toutefois, cette répondante souhaiterait trouver un poste d'éducatrice pour personnes en déficience intellectuelle. Dès lors, elle envisage d'entamer une formation à l'Université de Montréal, en vue d'obtenir le certificat d'intervention en déficience intellectuelle.

Marco

Marco a 39 ans. Il a obtenu une maîtrise en ingénierie civile en Colombie et a travaillé en tant qu'ingénieur spécialisé en mécanique de sols à Bogota. Ce répondant est installé au Québec depuis 2 ans. À Montréal, Marco a suivi un programme d'études à l'École Polytechnique afin d'obtenir, de la part du Gouvernement et de l'Ordre des ingénieurs du Québec, l'équivalence de son diplôme étranger. Actuellement, ce répondant se trouve sans emploi et il recherche un travail en tant qu'ingénieur en mécanique de sols.

Lucas

Lucas a 41 ans. Ce répondant a obtenu un diplôme de baccalauréat en sciences de l'éducation en langues modernes en Colombie où il a enseigné le français. Lucas vit au Québec depuis 2 ans. Aujourd'hui, il travaille à temps partiel comme surveillant d'élèves dans une école secondaire à Montréal. Cependant, ce répondant souhaiterait enseigner le français ou l'espagnol comme seconde langue dans des écoles secondaires, dans les CEGEP ou dans les universités à Montréal. Dès lors, Lucas a débuté des études au sein du programme de maîtrise en didactique des langues à l'UQAM. Ensuite, il a interrompu temporairement ce programme pour suivre cinq cours de baccalauréat en éducation dans la même université, afin d'obtenir le brevet d'enseignement qui lui permettrait de trouver du travail plus facilement dans le secteur de l'éducation.

Marthe

Marthe a 33 ans. Cette répondante détient un diplôme en agronomie et elle a travaillé en tant qu'ingénieure agronome dans le secteur agro-industriel de Colombie.

Elle est installée au Québec depuis 8 mois. Actuellement, Marthe est sans travail et elle recherche un emploi. Elle aimerait obtenir un poste en tant qu'ingénieure en agronomie. Dès lors, cette répondante envisage de suivre, à partir de septembre 2010, des cours imposés par l'Ordre des agronomes du Québec en vue de recevoir l'équivalence de son diplôme obtenu en Colombie.

Thomas

Thomas a 37 ans. Ce répondant a obtenu sa maîtrise en téléinformatique en Colombie et il a travaillé en tant qu'informaticien dans ce pays.

Thomas est arrivé au Québec il y a 6 mois. Actuellement, ce répondant est sans emploi et il recherche un poste d'informaticien. Par ailleurs, Thomas est bénévole pour une organisation au sein de laquelle il s'occupe de gérer le site Internet.

4.1.2 Caractéristiques communes des répondants

Nous proposons une présentation globale des répondants, rapportant les caractéristiques communes de ces nouveaux arrivants en processus d'insertion professionnelle au Québec.

D'une part, l'espagnol est la langue maternelle de l'ensemble des répondants. Par conséquent, la majorité de ces immigrants (sept personnes sur huit) ont entrepris de suivre des cours de francisation au Québec. Seul Lucas n'a pas suivi ces cours, car il possédait de bonnes connaissances du français avant d'immigrer au Québec. Ainsi, nos huit immigrants connaissent le français et la moitié d'entre eux possèdent des connaissances de base de l'anglais.

D'autre part, nos huit participants sont installés au Canada depuis moins de cinq ans et possèdent le statut de résident permanent. Ils sont arrivés sans contrat de travail au Canada et la majorité d'entre eux (sept personnes sur huit) sont venus au Québec pour y travailler. Julie est la seule personne à avoir immigré au Canada pour rejoindre son conjoint de nationalité canadienne. Par ailleurs, nos huit répondants se sont mis à chercher un emploi dès leur arrivée au Québec.

Tous nos répondants possèdent un diplôme de type universitaire obtenu en Colombie et la majorité d'entre eux (sept personnes sur huit) peuvent faire valoir une expérience professionnelle. Cependant les compétences acquises en Colombie par ces nouveaux arrivants n'ont pas été directement reconnues par le gouvernement québécois. Dès lors, d'après six répondants, il est important d'effectuer des formations au Québec en vue d'acquérir une expérience professionnelle ou académique locale et obtenir du travail dans le secteur visé.

4.2 Le profil des usagers

4.2.1 Initiation à Internet

Sept répondants sur huit ont commencé à utiliser Internet en Colombie vers la fin des années quatre-vingt-dix. Seul Thomas affirme avoir utilisé Internet à la fin des années quatre-vingt, car il travaillait à cette époque en tant qu'informaticien au sein d'un institut pour lequel il effectuait des recherches sur les réseaux de communication informatique.

En outre, Marie, Marco et Frank se souviennent avoir commencé à utiliser Internet lorsqu'ils étaient à l'université, tandis qu'Hélène se rappelle avoir eu accès au média en ligne principalement à son lieu de travail, et Julie affirme avoir commencé à manipuler Internet lorsqu'elle était à l'école secondaire.

De plus, Marie, Julie et Lucas précisent qu'ils ont commencé à employer ce média pour envoyer des courriels principalement et effectuer des recherches pour leurs études à l'université ou à l'école secondaire. Par ailleurs, Marthe se rappelle avoir débuté avec Internet par le clavardage afin de communiquer avec ses proches, quand elle est partie en programme d'échange à l'étranger.

4.2.2 Présentation par les répondants de leurs savoir-faire techniques d'Internet

Pour la majorité des répondants (sept personnes sur huit), Internet constitue une technologie facile à utiliser. Ces sept personnes soutiennent qu'elles parviennent à effectuer aisément de nombreuses tâches en ligne, telles que la recherche d'informations ou le téléchargement de fichiers numériques. Ensuite, Marthe et Julie précisent qu'Internet constitue pour elles un outil basique qu'elles utilisent quotidiennement. Cependant, Julie et Lucas ajoutent qu'il existe énormément d'usages sur Internet et qu'ils ne connaissent pas toutes les potentialités de cet outil. Ainsi, Lucas affirme : « Parmi toutes les astuces d'Internet, au niveau des courriers et des formes de recherches, je dirais que je suis à un niveau intermédiaire, mais au

niveau de toutes les potentialités de la technologie et de tout ce qui concerne Internet, je ne dirais pas que je suis néophyte »¹⁶.

Par ailleurs, Thomas affirme détenir un très bon niveau de maîtrise de l'outil Web. Informaticien de formation, ce répondant explique : « J'ai une maîtrise en téléinformatique, donc je connais les protocoles Internet et tous les protocoles de communication »¹⁷. Thomas rapporte également qu'il est capable de créer des sites Web : « je peux construire des sites Internet pour le loisir, mais ce n'est pas ça mon travail ».

En outre, Marie évalue son niveau de maîtrise du média en ligne comme étant moyennement bon. Cette répondante explique qu'il est facile pour elle d'utiliser Internet pour des tâches qui l'intéressent (telles que l'envoi et la réception de courriels ou la recherche d'informations), mais elle affirme ne pas maîtriser un grand nombre d'opérations non liées à ses centres d'intérêts : « Quand il y a quelque chose qui m'intéresse en particulier, alors j'effectue une recherche de manière exhaustive, mais je ne suis pas une personne très agile pour télécharger des documents tels que des films, par exemple. [...] Disons que je me défends bien, mais parfois, il y a certaines pages que je ne parviens pas à manipuler. Je sais qu'il y a un millier de choses que je ne connais pas d'Internet »¹⁸.

4.2.3 Lieux d'usage d'Internet

Les huit répondants possèdent une connexion Internet à domicile. Par ailleurs, les autres points d'accès à Internet cités par nos répondants sont : la bibliothèque nationale à Montréal, l'Université de Montréal, l'UQAM, l'Agence montréalaise pour l'emploi [AMPE CITI], le

¹⁶ « A nivel de todas la estratagemas de Internet que tengan que ver con los correos y lo que son las formas de búsquedas, yo diría que estaría en un nivel intermedio. Pero a nivel ya del engranaje de tecnología de todo lo que concierne Internet, pues yo no diría que soy neófito ahí en esa parte» (Lucas, 2010).

¹⁷ Entrevue de Thomas en français.

¹⁸ « Cuando hay algo que me interesa muy puntual, voy y hago la búsqueda lo mas exhaustivamente posible, pero no soy la persona mas ágil para descargar documentos, como películas, por ejemplo. [...] Digamos que me defiende bien, pero a veces, cuando una pagina, no se siempre como manipularla. Yo sé que hay miles de cosas que no conozco dentro del Internet » (Marie, 2010).

Café Jeunesse du Service Canada, les bibliothèques de quartier, le CEGEP où Marthe suit des cours de francisation et l'école secondaire où travaille Julie.

4.2.4 Fréquence de l'usage d'Internet

L'ensemble des répondants utilisent le média en ligne tous les jours. Six personnes précisent qu'elles consultent Internet plusieurs fois par jour.

En outre, quatre répondants affirment qu'ils recherchent de l'emploi par Internet quotidiennement.

4.3 Les usages d'Internet

Nous nous proposons ici de présenter les usages en ligne rapportés par nos répondants. Tout d'abord, nous exposerons les usages généraux des répondants. Ensuite, nous présenterons les usages spécifiquement liés au processus d'insertion professionnelle de nos participants.

4.3.1 Les usages généraux d'Internet

4.3.1.1 La recherche d'informations

Les huit répondants utilisent Internet pour rechercher de l'information liée à leurs centres d'intérêt. Ainsi, Frank visite des espaces en ligne qui expliquent comment réaliser des constructions, tels que le site *Los Instructables* qui fournit de l'information sur la construction manuelle d'objets ou d'appareils électroniques. Marco recherche des informations sur les soins pour bébés, car il a eu récemment un premier enfant. Il raconte : « J'ai un bébé de 17 mois et souvent j'essaye de trouver de l'information, de me renseigner

sur plusieurs choses : le comportement, les réactions ou les possibilités avec les bébés »¹⁹. Marie, Lucas et Thomas affirment qu'ils utilisent beaucoup Internet pour récolter de l'information liée à leur carrière professionnelle telle que des publications scientifiques ou des articles sur l'actualité du secteur économique qui les intéressent. Helena aime rechercher des activités en ligne pour son petit garçon. Julie et Marthe recherchent tout type d'informations sur le Web pour organiser leur vie quotidienne comme les horaires de films au cinéma ou le plan des rues sur *Googlemap*. À ce propos, Marthe affirme : « J'utilise Internet pour rechercher tout type d'informations dont j'ai besoin ici, telles que des renseignements sur les moyens de transport, le prix des produits, l'orientation, les universités, les emplois »²⁰.

4.3.1.2 Outil de communication

L'ensemble des répondants emploient le média en ligne pour communiquer avec des personnes au Canada, en Colombie ou ailleurs à l'étranger. Les moyens cités pour communiquer avec des contacts sont : le courriel, le clavardage, la vidéo conférence, les forums de discussion, le site de réseau social *Facebook* et les services de téléphonie en ligne, tels que *Skype*.

Les huit interrogés utilisent le courrier électronique pour envoyer et recevoir des courriels. Ces répondants communiquent avec des personnes à l'étranger, mais également avec des contacts au Canada. Ainsi, Frank, Lucas, Thomas et Helena précisent qu'ils détiennent les adresses courriels de la plupart de leurs amis à Montréal. À ce sujet, Lucas affirme : « Nous communiquons beaucoup par Internet, parce que même les personnes qui vivent à côté de toi sont occupées et il est plus facile de leur envoyer un courriel que d'aller à leur maison et les

¹⁹ « Yo tengo una bebe que tiene 17 meses y muchas veces estoy tratando de mirar información, de enterarme un poco mas sobre las cosas como comportamiento, reacciones, posibilidades con los bebés ».

²⁰ « Para cualquier información que necesito aquí, utilizo Internet. Sea medios de transporte, precios de las cosas, la ubicación, las universidades, los trabajos » (Marthe, 2010).

déranger, et peut-être qu'elles ne sont même pas là »²¹. Quant à Thomas, celui-ci raconte : « J'envoie des courriels à mes contacts en Colombie et au Canada. J'envoie des courriels presque tout le temps, ou alors je chatte via *Msn Messenger* ».

Par ailleurs, trois personnes sur huit effectuent des appels internationaux pour parler avec leurs proches à l'étranger via des services de téléphonie en ligne, tels que *Skype* ou *Msn Messenger*. Julie explique : « J'ai *Skype*. Je l'utilise surtout avec mes amis et j'utilise un autre service Internet européen que je paye avec une carte de crédit en euros et qui peut servir à appeler en Colombie »²².

Concernant la communication par clavardage, cinq personnes sur huit discutent avec leurs proches via des programmes de messageries instantanées (tels que *Msn Messenger* ou *Facebook*). Helena raconte : « Avec ma famille, je chatte parfois ou on se voit et on se parle par vidéoconférence »²³.

Au sujet des sites de réseaux sociaux, Frank, Julie, Marthe et Lucas indiquent qu'ils utilisent *Facebook* pour communiquer avec leurs proches en Colombie ou autres contacts. Marthe explique qu'elle communique via ce site de réseau social avec ses contacts au Québec. De plus, elle affirme : « Ici [Au Québec], on communique beaucoup par Internet et beaucoup par Facebook »²⁴.

Marco et Marthe ont visité des forums de discussion au Québec, mais ils affirment ne plus consulter ces espaces en ligne. Marthe explique : « Au début, je visitais des forums pour immigrants, mais parfois ce n'était pas très positif, car il y a beaucoup de gens qui expriment

²¹ « Comunicamos mucho por Internet, porque incluso personas que viven al lado tuyo están ocupadas y es mas fácil enviarles un correo que ir a su casa a molestarlos, y de pronto no están » (Lucas, 2010).

²² « Tengo *Skype*. Lo uso sobretodo con los amigos y utilizo otro servicio Internet europeo que pagas con la tarjeta de crédito en euros y que sirve para llamar en Colombia » (Julie, 2010).

²³ « Con mi familia a veces chateamos, o nos vemos y hablamos por videoconferencia por *Msn Messenger* » (Helena, 2010).

²⁴ « Aquí se comunica mucho por Internet y mucho por *Facebook* » (Marthe, 2010).

toute leur frustration [...]. Alors, j'ai décidé de vivre ma propre expérience sans me prédisposer »²⁵.

Enfin, seule Marie soutient ne pas aimer utiliser le clavardage, ni les sites de réseaux sociaux pour communiquer avec sa famille et ses amis, car elle préfère engager avec ces derniers des conversations par téléphone.

4.3.1.3 Espace de support pour les médias traditionnels²⁶

La majorité des répondants (sept personnes sur huit) utilisent le Web pour consulter des médias traditionnels qui se retrouvent en ligne, en format numérique. Ainsi, ces personnes regardent ou lisent les nouvelles de Colombie par Internet via la presse en ligne (*El Tiempo*, *El Espectador*) ou via des chaînes télévisées sur le web (*RCN*, *Caracol*).

Par ailleurs, Lucas, Julie et Marthe consultent la presse en ligne du Québec (*La Presse*, *Le Journal de Montréal*).

Ensuite, quatre répondants expliquent qu'ils regardent d'autres émissions télévisées sur Internet. Ainsi, Julie visionne des romans savons colombiens par Internet et des émissions de divertissement américains sur le site web de *Discovery Channel*. Helena explique qu'elle regarde aussi des films et visionne, avec son fils, des programmes pour enfants en anglais, en français et en espagnol. Frank et Thomas visionnent, eux, des émissions télévisées internationales et tous deux précisent que, grâce à Internet, ils ne sentent pas la nécessité de payer un service de télédistribution.

²⁵ « Al principio si visitaba foros para inmigrantes, pero a veces no era muy positivo, porque hay mucha gente que expresa toda su frustración [...]. Entonces, yo decidí vivir mi propia experiencia sin predisponerme » (Marthe, 2010).

²⁶ Nous effectuons une distinction entre la recherche d'information par Internet (vu au point 4.3.1.1) et la consultation en ligne des médias traditionnels. Dans le premier point, nous rapportons qu'Internet sert à nos répondants d'outil de récolte d'informations, tandis que dans le second point, nous montrons les usages d'Internet spécifiquement liés à la consultation en ligne d'autres supports médiatiques.

En outre, seul Frank affirme écouter diverses radios musicales sur Internet. Il consulte également des sites Web qui proposent des espaces de création de programmes télévisés. Ce répondant raconte : « J'aime beaucoup aller sur des pages Web qui offrent des espaces de création de programmes de télévision. Alors, je passe du temps à essayer de créer des espaces de télévision avec ma propre programmation »²⁷.

4.3.1.4 Outil de transactions bancaires

Seulement deux répondants affirment qu'ils utilisent Internet pour effectuer des transactions bancaires. Ainsi, Marie et Marco expliquent qu'ils emploient l'outil Web pour effectuer le paiement des services tels que des factures de téléphone et autres dépenses fixes. Toutefois, Marie précise : « Pour certains paiements, je préfère être présente [au guichet de banque], car j'ai peur de me tromper et de voir mon argent versé sur un mauvais compte »²⁸.

4.3.2 La perception d'Internet

Avant de présenter les résultats de cette catégorie, il s'avère nécessaire de préciser qu'initialement, nous avions prévu de présenter uniquement les réflexions portées par nos répondants sur les potentialités d'Internet au sein de leur processus d'insertion professionnelle. Cependant, à la lumière de l'ensemble des entrevues, nous avons constaté que nos répondants communiquaient, à plusieurs reprises, diverses informations sur la manière dont ils percevaient le média en ligne. Ainsi, nous avons observé une catégorie émergente de données qui nous a paru intéressante de prendre en compte dans cette recherche : la perception d'Internet. Par conséquent, nous avons décidé de consacrer un point

²⁷ « Me gusta mucho entrar en paginas Web que te dan espacios para creación de programas de televisión. Entonces, me la paso tratando de crear espacios de televisión con programación propia » (Frank, 2010).

²⁸ « Para ciertos pagos, prefiero estar presente [a la taquilla del banco] porque me da un poco de temor equivocarme y que me dinero se vaya para otra cuenta » (Marie, 2010).

à la perception que les répondants ont de l'utilisation d'Internet en général, et un autre point, présenté plus avant, à la perception d'Internet face à l'insertion professionnelle.

Il est, dès lors, également important de définir la notion de perception. Pour Stoetzel (1978, p.115), percevoir, « C'est avant tout comprendre ». Cet auteur précise que « pour percevoir, il faut avoir saisi une signification ». Par ailleurs, selon Hall (1979, p. 210) la signification est « irrévocablement déterminée par la culture et dépend du contexte dans lequel ce jugement est porté ». Ainsi, retenons que les répondants de notre enquête sont des nouveaux arrivants colombiens transmettant ce qu'ils perçoivent de l'outil web dans un contexte d'immigration et d'insertion professionnelle.

4.3.2.1 Internet : outil nécessaire

Pour cinq répondants (Marco, Marthe, Julie, Lucas et Thomas), Internet est un outil indispensable pour l'organisation de leur vie quotidienne. De plus, pour certains d'entre eux, Internet est même un outil « vital »²⁹ (Marco, 2010) ou « fondamental »³⁰ (Lucas, 2010). Marco et Marthe affirment qu'ils se sentent très dépendants d'Internet. Marco précise qu'il a besoin d'Internet pour réaliser tous types de tâches quotidiennes telles que le paiement des factures, la communication avec des personnes ou la recherche d'emploi. Ensuite, Marthe explique que depuis qu'elle a immigré au Canada, elle se sent dépendante d'Internet, car elle recherche quotidiennement de l'information dont elle a besoin via le média en ligne, telle que des renseignements sur les moyens de transports, sur des lieux, sur les prix de produits ou de services, sur des universités ou sur le marché du travail au Québec.

²⁹ « Internet es vital » (Marco, 2010).

³⁰ « Fundamental » (Marco, 2010).

4.3.2.2 Usage d'Internet plus fréquent au Canada

La majorité de nos répondants (sept personnes sur huit) affirment utiliser Internet plus souvent depuis qu'ils se sont installés au Canada. Certains expliquent qu'en Colombie, Internet était moins facile d'accès en raison du manque d'infrastructure requise, d'une basse qualité de la connexion ou du coût trop élevé du service Internet.

Ainsi, Frank rapporte qu'il bénéficie de plus de possibilités d'accès à Internet au Canada qu'en Colombie. Ce répondant explique que dans son pays d'origine, il n'avait pas de service Internet à domicile, car cela coûtait trop cher. Tandis qu'à Montréal, Frank peut constamment accéder à Internet, car il possède le service en ligne 24 heures sur 24 à la maison.

D'autres répondants racontent qu'ils se sont mis à employer davantage le média en ligne au Canada du fait de leur nouvelle condition de vie dans ce pays. Par exemple, Helena affirme qu'à Montréal, elle passe plus de temps à la maison qu'en Colombie où elle avait un travail. Ainsi, cette répondante se souvient : « Là-bas, je travaillais tout le temps. Alors, j'étais très prise par mon travail, tandis qu'ici j'ai plus de temps de rester à la maison et de rechercher [sur Internet] d'autres choses qui m'intéressent »³¹.

Aussi, Thomas explique que le fait d'être actuellement sans emploi lui permet de passer beaucoup de temps sur Internet durant la journée et de chercher beaucoup d'informations. Par ailleurs, Marie a observé qu'au Canada « tout se faisait à travers le Web »³². Cette répondante explique qu'il est possible d'effectuer des paiements de factures, des ventes, mais aussi des inscriptions à des formations. Marie a réalisé également qu'« À l'université, d'une certaine manière, tu es obligée d'utiliser Internet »³³. Elle explique que les professeurs envoient des documents et de l'information concernant les cours via le Web.

Enfin, Marco affirme également employer davantage le média en ligne depuis qu'il vit au Canada. Ce répondant explique qu'il effectue plus de tâches quotidiennes par Internet au

³¹ « Allá todo el tiempo trabajaba. Entonces estaba allá muy metida en mi trabajo, mientras que acá tengo más tiempo de estar en la casa y de buscar otras cosas que de pronto me interesan » (Helena, 2010).

³² « todo se movía a través de la Web » (Marie, 2010).

³³ « En la universidad todo de pronto, de una manera, te obliga a tomar uso del Internet » (Marie, 2010).

Canada, telles que le paiement de factures, la communication avec ses proches ou la quête d'emploi.

4.3.3 Les usages d'Internet liés à la formation académique ou professionnelle

4.3.3.1 Recherche d'informations liées aux cours de langue, aux formations ou aux démarches de reconnaissance de diplômes étrangers

En ce qui concerne les cours de langue, quatre répondants se souviennent avoir cherché des informations en ligne sur les cours de français au Québec. Ces personnes expliquent qu'elles ont recherché des renseignements pratiques tels que les lieux, les tarifs ou les horaires de ces programmes de cours. De plus, Marie et Marco précisent qu'ils ont trouvé des informations sur les cours de francisation sur le site Web du Ministère de l'immigration et des communautés culturelles.

Par ailleurs, la majorité de nos interrogés (sept personnes sur huit) racontent qu'ils ont recherché des informations sur les programmes d'études ou de formations au Québec, liés à leur domaine de compétence professionnelle. Ainsi, Marie a recueilli en ligne des renseignements sur la formation en intervention sociale à l'UQAM, Helena a récolté des informations sur le certificat d'intervention en déficience intellectuelle à l'Université de Montréal, Frank a obtenu des renseignements sur les programmes de formation pour devenir technicien en son, Marthe a recueilli des renseignements sur les démarches à suivre en vue de l'obtention d'équivalence de son diplôme colombien via le site web de l'Ordre des agronomes du Québec et Julie a cherché des renseignements sur les programmes de maîtrise en didactique des langues sur le site de l'UQAM.

Ensuite, trois répondants racontent qu'ils se sont inscrits à un programme de cours de francisation ou de formation universitaire et ils affirment avoir également recherché des informations en ligne pour rédiger certains travaux dans le cadre de leurs études. Par exemple, Lucas explique qu'il a utilisé Internet pour effectuer des recherches bibliographiques pour ses cours de maîtrise.

Quant à la reconnaissance des diplômes étrangers au Québec, trois répondants ont affirmé avoir recherché des renseignements sur Internet pour s'informer des possibilités d'obtention d'une équivalence de leur titre universitaire. Ainsi, Lucas explique qu'il a cherché, avant d'immigrer au Canada, des informations en ligne sur les démarches à suivre pour soumettre une demande d'équivalence de diplôme au Québec. Pour cela, il a principalement visité le site Web du MICC. Ensuite, arrivé dans la province québécoise, Lucas a recherché via Internet des informations sur les programmes de formations académiques proposées au sein des universités francophones de Montréal. Lucas précise que par le biais d'Internet, il a pu trouver le programme de maîtrise en didactique du français en tant que deuxième langue qu'il effectue à l'UQAM.

En outre, Marthe explique : « C'est grâce à Internet que j'ai pris connaissance de tout le processus que je devais suivre pour effectuer la demande d'équivalence avec le Ministère de l'immigration. Et c'est sur Internet que j'ai appris que je devais suivre un cours pour devenir membre de l'Ordre des agronomes du Québec »³⁴.

Enfin, Marco explique qu'il a visité le site Web d'AMPE CITI au sein duquel il a reçu les informations relatives à la préparation aux examens exigés par l'Ordre des ingénieurs du Québec pour accorder l'équivalence aux diplômes étrangers en ingénierie.

4.3.3.2 Outil de formation

Deux répondants rapportent qu'ils ont utilisé Internet pour effectuer des formations ou pour suivre des programmes pédagogiques. Ainsi, Thomas explique qu'il a participé à des programmes tutoriels en ligne au sein desquels il a reçu des formations dans le domaine de l'informatique.

Par ailleurs, Lucas raconte qu'il est actuellement en train de suivre des cours d'anglais par Internet. Il affirme qu'il existe beaucoup de sites offrant des cours de langue, notamment via l'utilisation de la vidéo-conférence. Un des sites qu'il consulte s'intitule *Anglais Facile*. À

³⁴ « Fue gracias a Internet que me dí cuenta de todo el proceso que tengo que hacer para hacer la demanda de equivalencia con el Ministerio. Y fue por Internet que me enteré que tenía que seguir un curso para llegar a ser miembro del Orden de agrónomos del Quebec » (Marthe, 2010).

travers ce site, Lucas explique pouvoir suivre des cours et entrer directement en contact avec des professeurs avec qui il a la possibilité également de recevoir des cours particuliers.

4.3.3.3 Inscriptions en ligne

Trois répondants affirment s'être inscrits par Internet à un programme d'études à l'université et avoir sélectionné leurs cours via le Web également. Ainsi, Lucas et Julie expliquent qu'ils se sont inscrits par Internet au programme de maîtrise à l'UQAM et qu'ils ont pu sélectionner leurs cours en ligne. En outre, Marie explique qu'elle a également effectué ses inscriptions via Internet pour les cours du programme en intervention sociale à l'UQAM. Cette répondante précise qu'elle a dû envoyer par courriel sa liste de cours choisis à l'assistante du département de son programme d'études.

Ensuite, Marie raconte également qu'elle a effectué des inscriptions en ligne à des conférences dont les thèmes étaient liés à son secteur professionnel.

4.3.3.4 Outil de communication à l'université

Comme rapporté ci-dessus, trois répondants ont suivi des cours à l'UQAM. Par ailleurs, ces trois personnes affirment qu'elles ont utilisé Internet pour communiquer avec leurs professeurs et avec des étudiants inscrits dans leur programme.

Ces trois répondants expliquent qu'ils ont fréquemment utilisé le courrier électronique pour communiquer avec leurs professeurs et les autres étudiants afin d'organiser des travaux exigés dans le cadre de leurs cours.

Ensuite, parmi ces répondants, deux personnes affirment qu'elles ont également dû utiliser la plateforme *Moodle*³⁵ dans le cadre de certains cours. Ainsi, Julie et Lucas expliquent que

³⁵ *Moodle* est une plateforme utilisée à l'UQAM. Cette plateforme est « destinée aux enseignants [...] en tant qu'outil complémentaire à l'enseignement donné en classe et permet le dépôt, le partage de documents textes, images, vidéo, audio qui peuvent être consultés ou alimentés par leurs étudiants » (Bonneau, 2010, p. 258)

certains professeurs ont envoyé à leurs étudiants des informations sur des tâches à effectuer pour les travaux et les examens, via la plateforme en ligne *Moodle*.

4.3.3.5 Transferts de fichiers

Trois répondants affirment avoir utilisé Internet pour transférer des fichiers dans le cadre de leurs cours à l'université. D'une part Marie explique que les professeurs ont transmis, à travers le Web, des informations liées à leur cours. D'autre part, Marie raconte qu'elle a dû, à plusieurs reprises, transférer des documents par Internet aux autres étudiants de son cours.

Par ailleurs, dans le cadre de leurs cours de maîtrise en linguistique à l'UQAM, Julie et Lucas affirment qu'ils ont utilisé la plateforme en ligne *Moodle* pour recevoir et envoyer des documents en format numérique. De plus, Julie et Lucas expliquent qu'à travers cette plateforme en ligne, les étudiants doivent déposer certains travaux.

4.3.4 Les usages d'Internet liés à la recherche d'emploi

4.3.4.1 La recherche d'informations sur le fonctionnement du marché de l'emploi et des différents secteurs professionnels au Québec.

Les huit interrogés rapportent avoir cherché sur Internet des informations générales liées au secteur économique au sein duquel ils désiraient postuler. Dès lors, Julie et Lucas ont recherché sur Internet les coordonnées d'écoles de la Commission scolaire du Québec, ainsi que celles d'écoles privées et internationales dans le but de transmettre à ces établissements leur demande de candidature pour un emploi. Marthe a cherché des informations sur le secteur de l'agronomie au Québec. Thomas a recherché des informations sur le secteur de l'informatique dans la province québécoise. Marco a recherché des renseignements sur le domaine de l'ingénierie civile au Québec. Marie s'est renseignée sur le secteur de la psychologie et du travail social dans la province québécoise. Frank a recherché des

informations sur l'éducation musicale et l'ingénierie en son au Québec. Enfin, Helena s'est informée à propos du secteur de l'éducation spécialisée dans la province québécoise.

En outre, plusieurs répondants ont consulté des sites Web d'organisations ou d'institutions œuvrant pour l'installation des nouveaux arrivants et présentant de l'information sur le fonctionnement du marché de l'emploi au Québec. Ainsi, quatre répondants ont visité le site Internet du MICC. De plus, les entrevues révèlent que deux répondants ont consulté le site du Carrefour de liaison et d'aide multiethnique (CLAM), deux participants ont visité le site de l'Association latino-américaine et multiethnique de Côte-des-Neiges (ALAC) et deux personnes ont consulté le site de l'Agence montréalaise pour l'emploi [AMPE CITI].

4.3.4.2 La recherche d'informations sur la rédaction du curriculum vitæ et de la lettre de présentation

Quatre répondants (Lucas, Helena, Marthe et Julie) affirment avoir recueilli sur Internet des modèles de curriculum vitæ et de lettres de motivation adaptés aux normes en vigueur au Québec. Lucas explique qu'il existe, sur la toile, des sites payants et non payants présentant ces différents modèles. Par ailleurs, Julie a trouvé, sur le site Web de l'UQAM, un guide présentant des conseils et des recommandations pour la création d'un curriculum vitæ.

Enfin, Marco explique qu'il a consulté des dictionnaires en ligne afin de tenter de rédiger correctement en français ses lettres de présentation et son curriculum vitæ.

4.3.4.3 La recherche d'offres d'emploi

L'ensemble des répondants rapportent qu'ils ont cherché des offres d'emploi sur Internet. Parmi ces personnes, plusieurs ont précisé qu'il existait divers sites Web présentant des annonces d'emploi, ainsi que des renseignements sur le fonctionnement du marché du travail au Québec. De plus, plusieurs répondants ont affirmé avoir consulté certains espaces en ligne identiques. Ainsi, le site Internet d'*Emploi Québec* a été consulté par six participants, le site

Jobboom a été visité par cinq répondants, le site *Workopolis* a été consulté par deux participants et le site *Kijiji* a été visité par deux répondants.

Les autres sites Internet visités par nos répondants et présentant des offres d'emploi sont : *Monster*, *Linked In*, le site Web *Tu veux travailler à l'UQAM?* et les sites Internet de la Société de transport de Montréal [STM], de CADRE FEEP (site spécialisé dans le secteur de l'enseignement privé), d'*Art Job* (site présentant des offres d'emploi en lien avec le secteur des arts de la scène et de l'audiovisuel), de *CvIT* (site de recherche d'emploi spécialisé dans le domaine des technologies de l'information), d'*Agrijob* et de *Carrefour BLE* (site de recherche d'emploi spécialisé dans le secteur agricole).

De plus, Thomas raconte qu'il lui arrive d'apercevoir des offres d'emploi sur des panneaux publicitaires dans la ville, et de consulter ensuite la page Web communiquée sur les affiches afin d'obtenir plus de détails sur l'offre présentée. Par exemple, ce répondant explique avoir vu un panneau de la STM affichant une annonce d'emploi et s'être renseigné sur le site de cet organisme pour recevoir des informations supplémentaires sur le poste vacant.

Par ailleurs, cinq répondants expliquent qu'ils sont inscrits en tant que membres sur plusieurs sites d'emploi cités tels que *Linked In*, *Jobboom* et *Workopolis*. Ces organismes transmettent des offres de travail par courriel aux personnes membres inscrites sur leur site.

De plus, plusieurs participants ont rapporté être membres d'organisations spécialisées dans des domaines professionnels particuliers qui envoient également des offres d'emploi. Par exemple, Helena est membre d'une association œuvrant pour les personnes atteintes de déficiences mentales et elle reçoit des informations sur l'actualité de ce secteur, ainsi que des offres d'emploi. Frank est membre d'un groupe intitulé *Pigistes Montréal* sur le site du réseau social *Facebook*. Au sein de cet espace en ligne, sont postées des annonces d'emploi et de profils recherchés. Frank explique également qu'il a consulté des annonces pour des activités bénévoles sur Internet et qu'il a, par la suite, obtenu un poste de volontaire en tant que technicien en son pour un festival de films documentaires à Montréal, grâce à une annonce recueillie en ligne.

Ensuite, Marco raconte qu'il a réussi à faire publier son profil pour une demande d'emploi dans le bulletin électronique *Génie Express* du groupe AMPE CITI. Ce bulletin est envoyé

par Internet à diverses entreprises ou employeurs susceptibles d'être intéressés par la présentation de profils de travailleurs en quête d'emploi. Ainsi, Marco a envoyé son curriculum vitae par courriel au groupe AMPE CITI chargé d'encoder le profil sur leur bulletin.

En outre, Marie et Marco précisent qu'au sein de leur processus de quête d'emploi, il leur a été nécessaire d'atteindre un bon niveau de français, parlé et écrit, avant d'entamer des recherches de travail par Internet. En effet, Marie explique qu'après avoir terminé son premier programme de francisation, il ne lui semblait pas judicieux de postuler pour un travail dans le domaine psychosocial, car elle estimait qu'elle ne maîtrisait pas assez bien la langue française. Elle raconte: « Je ne me sentais pas encore prête à chercher un emploi dans mon domaine de formation [...] Je n'avais pas la maîtrise requise de la langue. Ce fut un coup dur pour moi, car je travaille avec des sujets humains, je travaille avec la parole. Dès lors, je dois bien écouter, bien écrire et je suis consciente du pouvoir que nous avons en tant que travailleur social. Alors, j'avais très peur de pervertir les choses au sein du processus vécu par les personnes »³⁶.

Enfin, Marco explique qu'il était nécessaire qu'il acquière de bonnes connaissances du français pour pouvoir effectuer sa formation académique à l'École Polytechnique et obtenir l'équivalence de son diplôme. Aujourd'hui, grâce à sa bonne maîtrise de la langue de Molière et à son équivalence de diplôme, il soutient détenir maintenant les compétences suffisantes pour rechercher, en ligne, un emploi d'ingénieur et postuler pour ce type de poste au Québec.

4.3.4.4 Transfert d'informations et de fichiers

La majorité des répondants (six personnes sur huit) expliquent qu'ils emploient l'outil Web pour envoyer et recevoir des documents à divers contacts dans le cadre de leur processus d'insertion professionnelle.

³⁶ « No me sentía lista para buscar un empleo en mi área [...] No tenía el dominio del idioma que se refiere. Eso fue como un pico dentro de mí porque yo trabajo con sujetos humanos, yo trabajo con la palabra. O sea, tengo que escuchar bien, tengo que hablar bien, tengo que escribir y yo soy conciente del poder que tu tienes como trabajador social. Entonces, tuve siempre mucho temor de tergiversar las cosas en el proceso que vive la gente » (Marie, 2010).

Ainsi, Helena, Marco, Thomas, Lucas, Julie et Frank affirment avoir envoyé par courriel des curriculum vitæ et des lettres de présentation à divers employeurs. De plus, Marco soutient avoir transféré ce type de documents dans la section d'offres d'emploi des sites Internet de plusieurs entreprises.

Par ailleurs, Marthe consulte et reçoit des annonces d'emploi par Internet. Cependant, elle affirme ne pas avoir envoyé de curriculum vitæ ou de lettres de présentation aux entreprises, car elle attend actuellement de recevoir, de la part de l'Ordre des agronomes du Québec, l'équivalence de son diplôme colombien.

4.3.4.5 Internet : outil de communication

Parmi les moyens de communication en ligne, l'ensemble des répondants affirment employer le courriel pour entrer en contact avec des personnes ou des institutions et organiser leur processus d'insertion professionnelle.

Par ailleurs, seul Frank a déclaré avoir consulté le réseau social *Facebook* pour postuler à des offres d'emploi publiées sur la page du groupe *Pigistes Montréal*.

Cependant, les autres outils de communication en ligne, tels que le clavardage, les forums de discussion, la téléphonie en ligne, n'ont pas été rapportés dans le cas de la communication envers les entreprises et les institutions.

4.3.5 La perception d'Internet face à l'insertion professionnelle

Nous présentons ici la perception d'Internet exprimée par les répondants en rapport avec leur insertion professionnelle et nous décrivons les réflexions de ces personnes sur les avantages et les limites de l'outil Web dans le cadre de leur démarche d'insertion professionnelle au Québec.

4.3.5.1 Internet : média utile à la démarche d'insertion professionnelle

Pour l'ensemble de nos répondants, Internet constitue un média utile au sein de leur processus d'insertion professionnelle. Ces personnes rapportent qu'à l'aide de l'outil Web, elles ont pu récolter une multitude d'informations utiles sur le fonctionnement du marché de l'emploi québécois, sur les formations professionnelles et académiques, sur les cours de francisation, sur les démarches de demandes de reconnaissance de diplôme étranger et sur la recherche d'emploi.

Pour quatre répondants (Franck, Marco, Lucas et Thomas), Internet constitue l'outil principal de recherche d'emploi. En effet, Lucas raconte qu'il ne s'est jamais rendu directement au sein d'écoles ou d'entreprises dans le but de s'adresser aux employeurs de ces établissements et de postuler pour un travail. Ce répondant explique que cette démarche lui semble compliquée à organiser. En revanche, concernant l'usage d'Internet dans le cadre de la quête d'emploi, Lucas affirme :

Je pense que c'est fondamental parce que, par exemple, dans mon cas, à Montréal, je n'ai pas pu trouver les espaces où me rendre directement chez les entreprises et me renseigner sur un poste de travail. Et Internet te facilite [cette démarche]. C'est sûr que ce moyen comporte des failles ; certaines organisations au Québec te disent qu'Internet ne publie pas toutes les offres d'emploi. Alors, il faudrait chercher une autre manière de découvrir ces emplois qui sont cachés, comme ils disent. Mais pour moi, personnellement, j'ai effectué toute la recherche via Internet, car cela aurait été impossible [de le faire] d'une autre façon. D'une autre manière, aller directement aux endroits, comme il est recommandé, je n'ai pas pu le faire. Organiser ton curriculum vitae et aller, et essayer de parler avec un directeur en face-à-face pour présenter ton projet, c'est beaucoup plus compliqué³⁷

³⁷ « Yo pienso que es fundamental, porque, por ejemplo en mi caso, dentro de Montreal, no he podido encontrar los espacios para desplazarme directamente a las empresas a averiguar un trabajo. Y el Internet te facilita [este proceso]; no? Obviamente ese medio tiene su falencia en el sentido de que algunas organizaciones del Québec dicen que Internet no te publica todos los trabajos. Entonces, habría que buscar otra manera de descubrir esos trabajos que están escondidos, como se llaman. Pero a mi, personalmente, toda la búsqueda la he hecho a través de Internet, y de otra manera me ha sido imposible. De otra manera, de ir directamente a los sitios que es la recomendación, pues yo no lo he podido hacer. Que te organices tu hoja de vida y vayas y tratas de hablar con un rector cara a cara, presentar tu proyecto es mucho mas complicado » (Lucas, 2010).

Par ailleurs, nous avons vu plus haut que pour Marco, il s'avérait nécessaire de connaître le français et d'obtenir son équivalence de diplôme au Québec, avant de commencer à chercher un emploi via le Web.

Enfin, selon Marie, Internet constitue un des médias de communication le plus utile pour les immigrants en processus d'intégration, même lorsque ces personnes ne maîtrisent pas encore le français. Ainsi, cette répondante explique que lorsqu'un hispanophone lit des documents en français, il lui est possible de comprendre certains éléments, car les deux langues se ressemblent à l'écrit.

4.3.5.2 Les avantages d'Internet dans la démarche d'insertion professionnelle

Selon la majorité de nos répondants (six personnes sur huit), un des principaux avantages de l'usage d'Internet dans le cadre du processus d'insertion professionnelle, réside dans le fait que cet outil offre une multitude d'informations utiles. En effet, Internet permet de trouver des modèles de curriculum vitae ou de lettres de présentation adaptés aux normes en vigueur au Québec, des sites d'organisations d'aide à l'emploi (telles qu'*Emploi Québec* ou *Workopolis*), des sites présentant les démarches de demande d'équivalence de diplôme, des sites offrant des documents spécialisés permettant de compléter des connaissances académiques, ou encore des sites présentant le fonctionnement du marché de l'emploi québécois et les politiques gouvernementales concernant ce dernier.

Par ailleurs, trois répondants rapportent d'autres avantages offerts par le média en ligne dans le cadre de leur processus d'insertion professionnelle. Ainsi, pour Frank et Thomas, Internet permet de recueillir des informations actualisées et d'être rapidement au courant des nouvelles offres d'emploi ou d'autres renseignements liés au marché du travail au Québec. Par exemple, Thomas explique que « Si quelqu'un fait une publication aujourd'hui, on peut la consulter le même jour ».

Ensuite, pour Thomas et Lucas, Internet forme un outil privilégié pour la recherche d'emploi, car il est facile à manipuler et accessible quotidiennement. De plus, ces deux répondants affirment qu'ils préfèrent utiliser Internet dans le cadre de leur recherche de travail, car ils ne

se sentent pas suffisamment à l'aise pour se rendre directement dans un bureau et interpeller un employeur pour effectuer une demande d'emploi.

4.3.5.3 Les limites d'Internet dans le cadre de la démarche d'insertion professionnelle

Six personnes sur huit ont évoqué les limites de l'usage d'Internet dans le cadre du processus d'intégration professionnelle.

4.3.5.3.1 La nécessité de trier l'information

Comme rapporté précédemment, les huit répondants ont recherché des renseignements par Internet dans le cadre de leur processus d'insertion professionnelle. Par conséquent, trois personnes (Julie, Marco et Thomas) soulignent la nécessité de trier les informations recueillies. Ainsi, ces répondants expliquent qu'il est possible de trouver une multitude d'informations sur Internet concernant le marché de l'emploi au Québec. Toutefois, ces trois personnes rapportent que toutes les informations récoltées ne sont pas utiles à chacun et qu'il arrive que certains renseignements ne soient même plus d'actualité. Pour Thomas : « Il n'est pas facile de trouver ce qui est vraiment utile, ce dont on a besoin ». Ensuite, Marco raconte que des personnes (des proches ou des membres d'institutions ou de centres d'aide aux immigrants) vous transmettent souvent des adresses de divers sites Internet pouvant servir au processus d'insertion professionnelle. Cependant, ce répondant estime qu'il est nécessaire de filtrer l'information recueillie sur Internet en allant visiter ces pages et « vérifier où il est le plus fréquent de trouver des offres d'emploi »³⁸.

4.3.5.3.2 La communication en ligne : stratégie souvent insuffisante pour accéder à l'emploi

Pour cinq répondants, la communication en ligne entre un candidat à l'embauche et un employeur n'est généralement pas suffisante pour accéder à l'emploi. Dès lors, ces

³⁸ « mirar donde es más frecuente encontrar ofertas de empleo » (Marco, 2010).

répondants soulignent l'importance de la communication en face-à-face au sein de la quête de travail.

Ainsi, selon Julie, il existe divers facteurs qui influencent l'obtention d'un emploi, tels que le réseau de contacts et l'attitude du candidat lors d'un entretien d'embauche.

Lucas explique que le contact humain entre l'employeur et le candidat permettrait de dévoiler des éléments de la personnalité de ce dernier qu'il ne serait possible de présenter dans un curriculum vitae. Ainsi, Lucas affirme : « Probablement, si des employeurs écoutent ta proposition, ils observent ton attitude, et ils peuvent alors se dire : ce candidat nous intéresse plus que ce que dit son curriculum vitae »³⁹.

De plus, pour Helena, c'est le contact direct avec la personne qui permet à l'employeur d'examiner en profondeur si le profil du candidat correspond au profil recherché pour le poste vacant. Cette répondante affirme :

Il est possible que tu envoies ton CV et que tu rédiges quelque chose de très beau, très élaboré. Mais dans les faits, si tu es un employeur, c'est le contact direct avec la personne qui te signale si cette personne va t'être utile ou non. Ou en tant que candidat, tu peux voir si le milieu où tu postules va te plaire ou non, parce que, quelques fois, ce lieu ne te plaît même pas⁴⁰

Dans le même ordre d'idées, Marco, Lucas et Thomas soutiennent qu'il est difficile, via la communication en ligne, de présenter l'intégralité de leurs compétences ou de leurs qualités en tant que candidat à l'embauche, car Internet ne permet généralement pas d'établir une discussion élaborée entre un candidat et un recruteur. D'ailleurs, selon Marco, de nombreuses demandes de candidats compétents pour l'emploi sont rejetées à cause d'un manque d'échange verbal. Ainsi, pour ce répondant, une discussion en face-à-face entre le candidat et l'employeur s'avère nécessaire pour que le premier puisse décrire et expliquer en profondeur ses compétences à ce dernier.

³⁹ « Posiblemente si los empleadores escuchan tu propuesta, ven tu actitud, y se pueden decir: este candidato nos interesa mas que lo que dice su hoja de vida » (Lucas, 2010).

⁴⁰ « De pronto, vos puedes mandar tu CV y hacer algo muy bonito, muy elaborado. Pero realmente, si eres empleador, el contacto directo con la persona es quien te dice si esa persona te va servir o no. O si eres candidato para un empleo, puedes ver si el sitio que tu estás buscando para ser empleado te va gustar o no. Porque algunas veces, ni siquiera a ti te gusta » (Helena, 2010).

Thomas pense également qu'il est important qu'un candidat à l'embauche puisse engager une discussion verbale avec l'employeur afin de présenter en profondeur ses compétences professionnelles et sa personnalité. Ainsi, Thomas affirme : « On peut utiliser Internet pour établir un premier contact, mais on doit utiliser d'autres façons, d'autres moyens pour poursuivre le contact. On doit utiliser le téléphone, on doit organiser une rencontre interpersonnelle ».

En outre, pour Marco et Lucas, il paraît difficile d'obtenir un entretien en face-à-face avec un employeur. Ces deux répondants observent qu'il est généralement exigé, sur les sites d'offres d'emploi, d'envoyer un curriculum vitae accompagné d'une lettre de présentation. Ensuite, si ces documents sont convaincants, l'employeur peut demander au candidat de participer à un entretien de recrutement. Par ailleurs, Lucas raconte : « Je pense que des fois, on envoie notre curriculum vitae et on ne nous appelle même pas pour une entrevue, parce que les employeurs ont pu sélectionner les curriculum vitae au hasard, car s'il y a deux cents curriculum vitae, je ne sais pas si l'employeur va tous les lire »⁴¹. De plus, Marco rapporte que la plupart des curriculum vitae et des lettres de présentation ne sont pas envoyés à l'employeur directement, mais aux personnes du service des ressources humaines, responsables de traiter les fichiers et les candidatures reçus par Internet. Dès lors, ce répondant dénonce le fait que ces personnes ne connaissent pas toujours en profondeur le domaine professionnel qui concerne le poste proposé, et ne peuvent donc parfois pas évaluer de manière précise les compétences du candidat.

Enfin, trois répondants (Lucas, Marthe et Thomas) affirment qu'une large proportion d'emplois ne sont pas publiés sur Internet. Ces personnes expliquent que certaines organisations d'aide à l'emploi, telles que l'ALAC ou *Emploi Québec*, les ont informées qu'il existait un *marché caché* de l'emploi. Ainsi, Marthe et Lucas expliquent que lors d'ateliers de recherche d'emploi, il leur a été signalé que 70 à 80% des offres d'emploi n'étaient publiées sur aucun support médiatique, mais qu'elles se transmettaient de bouche à oreille. Marthe

⁴¹ « Yo creo que a veces uno envía la hoja de vida y ni siquiera te citan a una entrevista. Porque a lo mejor, los empleadores pueden coger esas hojas al azar porque si hay doscientas hojas de vida, no sé si el empleador las va a leer todas » (Lucas, 2010).

explique : « Il y a une réalité qui se vit ici : la majorité des emplois ne se trouvent pas sur Internet. Les amis, les voisins constituent les principales sources d'information »⁴².

4.3.5.3.3 L'importance du réseau de contacts dans la quête d'emploi

Cinq répondants (Julie, Marthe, Helena, Thomas et Lucas) affirment que le développement d'un réseau de contacts et la consultation de celui-ci forment une stratégie importante pour organiser leur insertion professionnelle au Québec.

Marthe rapporte que les membres de l'ALAC l'ont informée que le réseautage constituait une tactique efficace pour organiser l'insertion professionnelle des immigrants, car 70 à 80% des emplois à pourvoir au Québec se trouvent au sein du marché caché. Comme rapporté précédemment, les emplois du marché caché ne sont pas publiés sur un support médiatique, mais ils sont communiqués de personne à personne. Ainsi, les membres de l'ALAC ont recommandé à Marthe de contacter directement des personnes de son entourage et de leur parler de sa recherche d'emploi.

Ensuite, selon Julie, l'obtention d'un emploi fonctionne essentiellement via le contact interpersonnel. Cette répondante explique que la recherche d'un travail ne devrait pas se faire uniquement via Internet, mais elle doit surtout s'effectuer en mobilisant le réseau de contacts. En effet, Julie précise qu'Internet est utile pour rechercher de l'information liée à la quête de travail, mais il est également important d'approcher des personnes qui seraient au courant de certaines offres d'emploi ou qui pourraient fournir des informations et des conseils sur le fonctionnement du marché du travail au Québec. De plus, cette répondante raconte qu'elle a trouvé son emploi actuel via le contact avec une professeure de langue à l'UQAM, qui l'a informée du poste vacant.

⁴² « Hay una realidad que se vive acá: es que la mayoría de trabajos no están en Internet. Los amigos, los vecinos, forman las principales fuentes de información» (Marthe, 2010).

4.3.5.3.4 Les forums de discussion pour immigrants décourageants et peu utiles

Enfin, selon Marco et Marthe, les forums de discussion pour immigrants au Québec n'offrent pas toujours des informations ou des conseils utiles pour l'intégration à la nouvelle société. Ces deux répondants racontent qu'ils ne souhaitent plus participer à ces espaces de discussion, car ils ont été déçus par les conversations et les informations décourageantes qui émergeaient en ligne. Par exemple, Marthe affirme que sur ces forums, « il y a beaucoup de gens qui expriment toute leur frustration »⁴³. Quant à Marco, il soutient, d'une part, ne pas être friand des « amitiés virtuelles »⁴⁴. D'autre part, ce répondant explique que sur ces espaces de discussion pour immigrants : « On peut recevoir des informations enrichissantes, mais on est aussi exposé à recevoir de mauvais conseils, ou du moins, des énergies, si l'on peut dire, démotivantes »⁴⁵.

De plus, selon Marco et Marthe, les informations publiées dans ces forums sont rarement utiles, car elles traduisent des expériences personnelles qui ne correspondent pas toujours au vécu des autres internautes.

À la page suivante, nous présentons un tableau (tabl. 4.1) reprenant les résultats de recherche de manière synthétique afin de rappeler au lecteur les éléments qui seront traités dans le chapitre suivant, consacré à l'analyse et à l'interprétation des résultats.

⁴³ « hay mucha gente que expresa toda su frustración » (Marthe, 2010).

⁴⁴ « amistades virtuales » (Marco, 2010).

⁴⁵ « Uno puede recibir informaciones valiosas, pero uno también está expuesto a recibir malos consejos o por lo menos, energías, pues si así se puede decir, des-estimulantes » (Marco, 2010).

Tableau 4.1
Synthèse des résultats

| Usages d'Internet rapportés par les répondants | | |
|---|--|---|
| Usages généraux d'Internet | Usages d'Internet liés à la formation académique ou professionnelle | Les usages d'Internet liés à la recherche d'emploi |
| <ul style="list-style-type: none"> • recherche d'informations • outil de communication • outil de transactions bancaires • Internet : Espace de support pour les médias traditionnels | <ul style="list-style-type: none"> • recherche d'informations liées aux cours de langue, aux formations ou aux démarches de reconnaissance de diplômes étrangers • outil de formation • inscriptions en ligne à l'Université du Québec à Montréal (UQÀM) • outil de communication à l'université • transferts de fichiers dans le cadre des cours à l'UQÀM | <ul style="list-style-type: none"> • recherche d'informations sur le fonctionnement du marché de l'emploi et des différents secteurs professionnels au Québec. • recherche d'informations sur la rédaction du curriculum vitae et de la lettre de présentation • recherche d'offres d'emploi • Transfert d'informations et de fichiers aux employeurs • outil de communication (principalement via courriel) |
| Perception du média Internet par les répondants | | |
| Perception d'Internet liée aux usages généraux de cet outil | Perception d'Internet face à l'insertion professionnelle | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Internet : outil nécessaire • usage d'Internet plus fréquent au Canada qu'en Colombie | <ul style="list-style-type: none"> • Internet : média utile à la démarche d'insertion professionnelle • les avantages d'Internet au sein de la démarche d'insertion professionnelle : <ul style="list-style-type: none"> - multitude d'informations sur les nouvelles offres d'emploi ou concernant le marché du travail au Québec - informations accessibles rapidement - outil facile à manipuler et accessible quotidiennement - outil privilégié par certains immigrants ne se sentant pas à l'aise d'interpeller verbalement un employeur. • les limites d'Internet au sein de la démarche d'insertion professionnelle : <ul style="list-style-type: none"> - nécessité de trier l'information - communication en ligne : stratégie souvent insuffisante pour l'accès à l'emploi - réseautage: stratégie de recherche de travail plus efficace que la consultation d'offres d'emploi par Internet - forums de discussion pour immigrants décourageants et peu utiles | |

CHAPITRE V

ANALYSE ET INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS

Dans ce chapitre, nous présentons l'analyse et l'interprétation des résultats obtenus lors des entrevues avec les participants à notre recherche. De manière plus précise, nous analysons et interprétons ces données en lien avec les thèmes centraux de notre recherche, à savoir : le processus d'insertion professionnelle et les usages d'Internet en situation d'intégration économique. De plus, nous procédons à l'analyse et à l'interprétation des résultats en lien également avec les objectifs visés, les questions initiales, ainsi que l'hypothèse de travail posés dans le cadre de notre problématique. Enfin, nous choisissons comme angle d'approche les éléments théoriques et les concepts présentés dans notre cadre conceptuel.

5.1 Les conditions sociales d'émergence des usages en ligne des répondants

Dans le chapitre consacré au cadre conceptuel, nous avons abordé la notion d'usage, ainsi que plusieurs autres concepts liés à cette notion, tels que l'appropriation, le capital technique et l'identité sociale. Dès lors, pour comprendre le type d'utilisateurs que forment nos répondants, il est important de revenir sur ces concepts et de les rapporter à la réalité des usages révélés par les participants à notre enquête.

Tout d'abord, rappelons que la sociologie des usages se penche sur le rapport entre la technologie et la société. Par conséquent, nous tenterons d'examiner dans quelle mesure les « conditions sociales d'émergence » (Millerand, 1998, p. 4) définissent les usages en ligne des nouveaux arrivants qui ont répondu à notre enquête.

Nous avons vu que selon Jouët (2000), l'usage d'Internet se fondait sur un mode d'appropriation. Ainsi, l'appropriation d'Internet requiert, d'une part, des compétences techniques et cognitives de l'utilisateur. D'autre part, les intérêts et l'identité sociale (par exemple, l'appartenance à une génération ou à un secteur professionnel donné) influencent

également le mode d'appropriation et définissent ainsi le type d'usage d'Internet. Enfin, Granjon (2005) affirme que pour s'approprier le média Internet, il est nécessaire que l'individu dispose d'un capital technique : cette personne doit détenir des savoir-faire pratiques, ainsi que des compétences cognitives de l'outil technologique, et posséder des biens matériels informatiques, ainsi qu'un accès aux réseaux en ligne.

En second lieu, il y a lieu de présenter notre constat général sur les conditions sociales d'usages et d'appropriation du média en ligne des participants à l'enquête. Nous observons que nos répondants en situation d'immigration utilisent Internet dans le cadre de leur d'intégration à la société d'accueil. Ainsi, ces répondants ont développé des usages en fonction de leurs intérêts et leur identité sociale en tant que nouveaux arrivants au Québec. Dans le chapitre consacré à notre problématique de recherche, nous avons vu que les auteurs Chen (2005), Nedelcu (2006) et Blain (2006) observaient qu'à leur arrivée dans le nouveau milieu de vie, les immigrants engageaient généralement une démarche d'intégration sociale et une démarche d'insertion professionnelle. Dans le cadre de notre recherche, les entrevues ont effectivement démontré que ces personnes avaient utilisé Internet pour organiser leur installation relationnelle (via la communication en ligne avec leurs contacts ou amis au Québec, par exemple) et leur insertion professionnelle (ces usages seront analysés plus en avant dans ce chapitre).

Par ailleurs, nous observons que les participants à notre enquête détiennent un capital technique développé. En effet, ces personnes possèdent une bonne connaissance technique et cognitive de l'outil Web, puisqu'elles utilisent le média quotidiennement, depuis plus de dix ans, et sont capables d'effectuer de multiples tâches en ligne. Aussi, l'ensemble des répondants disposent d'un ordinateur et d'une connexion Internet à domicile.

En outre, nos entrevues ont révélé que la compréhension de la langue affichée sur Internet pouvait également influencer les usages en ligne de nos répondants. Par ailleurs, l'ensemble des répondants possèdent des connaissances de base en français. Aussi, nous constatons que la plupart des sites consultés par les répondants dans le cadre de leur processus d'insertion professionnelle se présentent généralement en français et sont également accessibles en anglais. Ainsi, pour pouvoir naviguer sur Internet dans le cadre de leur processus d'insertion

professionnelle, il ne suffit pas à nos répondants de posséder des compétences techniques et cognitives de l'outil Internet, mais il s'avère également utile de détenir un minimum de connaissance de la langue affichée dans les espaces en ligne.

5.2 Des usages en ligne placés dans le contexte de la société québécoise

Afin d'orienter notre lecteur, il semble intéressant de rappeler le contexte de l'usage d'Internet au Québec.

Nous avons vu dans le premier chapitre que le CEFRIO (2008) présentait une enquête sur les tendances d'utilisation du média Internet chez les Québécois. Cette étude fournissait des informations quantitatives sur les usages en ligne d'une population de 140 000 adultes québécois, visant ainsi à donner un état des lieux de l'utilisation d'Internet au Québec. Notre enquête, quant à elle, est d'ordre qualitatif et se place dans une logique de compréhension du phénomène. Dès lors, tout en étant consciente des données quantitatives de l'étude du CEFRIO, nous développons une enquête complémentaire qui vise davantage à montrer dans quelle mesure les usages en ligne des répondants cadrent avec la recherche du CEFRIO. Nous voulons contextualiser les usages d'Internet des répondants à l'intérieur de la société québécoise, afin de cerner les usages d'Internet engagés par ces personnes dans le cadre de leur processus d'insertion professionnelle.

Premièrement, à l'examen de nos entrevues, nous constatons que les huit répondants sont des usagers détenant de bonnes compétences techniques d'Internet, puisqu'ils utilisent ce média depuis plus d'une dizaine d'années et qu'ils engagent des usages en ligne diversifiés. Nous remarquons également que nos répondants ont intégré leurs pratiques en ligne dans leur vie quotidienne. Enfin, la majorité de nos répondants affirment qu'ils se sentent à l'aise avec l'outil Web.

Deuxièmement, nous observons des ressemblances entre les usages engagés par les nouveaux arrivants interrogés dans notre enquête et les usages des adultes québécois présentés par le CEFRIO dans son étude de 2008. De manière globale, nous constatons que l'usage d'Internet

est aussi bien ancré dans la vie quotidienne de nos répondants immigrants que dans celle des internautes québécois.

D'une part, comme 71,7% des Québécois, les nouveaux arrivants de notre enquête possèdent une connexion Internet à domicile. En outre, nos entrevues démontrent que les répondants emploient parfois Internet en dehors du domicile, c'est-à-dire dans les autres lieux qu'ils fréquentent, tels que les bibliothèques publiques, les centres d'aide à l'emploi ou le CEGEP. En outre, l'enquête du CEFRIO révèle que le lieu de travail constitue le second lieu le plus important pour accéder au réseau Internet. Il s'avère que 46,5% des adultes québécois utilisent le média en ligne au travail. Par ailleurs, 13,7% de ces Québécois utilisent Internet dans une bibliothèque municipale.

D'autre part, les deux groupes d'utilisateurs utilisent fréquemment Internet. En effet, nous observons que nos répondants emploient le média en ligne tous les jours et l'enquête du CEFRIO, réalisée sur une base hebdomadaire, révèle que les internautes québécois utilisent Internet en moyenne 6,3 heures par semaine à des fins personnelles.

Enfin, nous constatons que les deux groupes interrogés utilisent Internet à des fins personnelles et professionnelles. Si 40,5% des adultes québécois utilisent le média en ligne à des fins transactionnelles (CEFRIO, 2008), du côté de nos répondants, deux seulement utilisent Internet pour régler des transactions bancaires.

Troisièmement, il semble intéressant d'analyser plus en profondeur la variété des usages engagés par notre groupe de nouveaux arrivants et le groupe des internautes québécois. Ci-dessous, nous présentons parallèlement les usages rapportés par ces deux groupes d'internautes. Il s'agit moins de comparer les pourcentages des divers usages que d'observer le panel des usages. Ainsi, nous proposons, à la page suivante, un tableau (tabl. 5.1) présentant les différences et les similitudes d'usages en ligne entrepris par les nouveaux arrivants et par les adultes québécois. Les catégories d'usages présentées dans ce tableau sont inspirées des catégories retenues dans l'enquête du CEFRIO publiée en 2008.

Tableau 5.1
Usages d'Internet des Québécois adultes et des répondants

| | Les internautes québécois adultes * | Les huit nouveaux arrivants colombiens |
|---------------------------------------|---|---|
| Fins personnelles | <ul style="list-style-type: none"> • visite de sites de contenus, écoute de musique, visionnement de vidéos • communication via le courriel, le clavardage (par texte ou vidéo) • usage du Web 2.0 : wikis, réseaux sociaux et blogues | <ul style="list-style-type: none"> • recherche d'information, visites de sites de contenus, consultation de la presse en ligne, écoute de musique, visionnement de vidéos • communication avec des proches à l'étranger ou des contacts au Québec via le courriel, le clavardage, la vidéo conférence, la téléphonie en ligne (<i>Skype</i>, par exemple,) et les forums de discussion • usage du Web 2.0 : consultation du réseau social <i>Facebook</i> |
| Fins professionnelles | <ul style="list-style-type: none"> • Internet au travail : usage du courriel et de la messagerie instantanée • Internet pour le travail à domicile • recherche d'emploi • formation en ligne | <ul style="list-style-type: none"> • recherche d'information sur le marché du travail québécois • recherche de formations académiques ou professionnelles • démarches pour les demandes d'équivalence de diplôme et recherche • recherche d'emploi • formation en ligne |
| Fins transactionnelles | <ul style="list-style-type: none"> • opérations bancaires, commerce électronique et magasinage sur Internet | <ul style="list-style-type: none"> • opérations bancaires |
| Consultation de sites gouvernementaux | <ul style="list-style-type: none"> • visite de sites provinciaux, fédéraux et municipaux | <ul style="list-style-type: none"> • visite des sites fédéraux et provinciaux et municipaux (sites d'<i>Immigration Canada</i>, d'<i>Emploi Québec</i> ou de la Commission scolaire) |

* Toutes les données se rapportant aux usages en ligne des adultes québécois proviennent de l'enquête menée par le CEFRIO (2008). Par ailleurs, dans ce tableau, nous présentons uniquement des données de type qualitatif (sans les pourcentages) de l'enquête du CEFRIO afin de réaliser une comparaison de ces données avec les résultats qualitatifs de notre recherche.

Nos informations sur les usages en ligne à des fins professionnelles des nouveaux arrivants sont plus détaillées que celles présentées par le CEFRIO sur la moyenne des internautes québécois. Cela s'explique principalement par le fait que notre recherche est d'ordre qualitatif et s'effectue avec un nombre de répondants plus restreint que l'enquête du CEFRIO étant de type quantitatif et menée auprès de plus de 140 000 adultes sondés.

Par ailleurs nos répondants ont rapporté de nombreux usages similaires à ceux engagés par les internautes québécois. En effet, les deux groupes utilisent Internet à plusieurs fins identiques (telles que des fins personnelles et professionnelles). De plus, ces deux groupes d'utilisateurs utilisent divers outils Web semblables tels que le courriel, le clavardage et le Web 2.0. Dès lors, nous constatons que nos répondants sont globalement des usagers aussi compétents que les internautes québécois, puisque le premier groupe est capable, à l'instar du second groupe, d'engager une variété d'usages en ligne.

En dernier lieu, concernant spécifiquement les usages d'Internet à des fins professionnelles, nous remarquons que les deux groupes d'internautes visitent des types de sites Web identiques. En effet, les Québécois et nos répondants utilisent Internet pour rechercher de l'emploi et effectuer des formations en ligne. Ainsi, le CEFRIO indique que les sites d'emploi les plus consultés par les Québécois sont *Jobboom* et *Emploi Québec*. Il s'agit également des espaces les plus visités par nos nouveaux arrivants pour la recherche de travail. Par ailleurs, *Workopolis* et *Monster* sont des sites d'emplois québécois qui ont également été cités plusieurs fois par nos répondants.

Le CEFRIO explique que les sites d'emploi transmettent souvent des listes d'offres de travail, des informations sur la conception du curriculum vitae et de la lettre de présentation ou des conseils pour l'entretien d'embauche. Ces sites d'emploi proposent également un abonnement pour être averti des annonces d'emploi. Nous observons que les nouveaux arrivants de notre enquête ont suivi la même démarche : ils ont également recherché des renseignements sur la conception du curriculum vitae ou de la lettre de présentation, et ils se sont inscrits sur des sites d'emploi pour recevoir des offres de travail.

De plus, nos répondants ont cherché de l'information sur le fonctionnement du marché de l'emploi au Québec. Ils ont également recherché des indications sur la démarche de demande d'équivalence des diplômes étrangers et des renseignements sur les formations académiques

ou professionnelles. Dès lors, nous observons que les deux groupes interrogés ont rapporté avoir utilisé Internet pour rechercher de l'emploi et des formations en ligne.

Par ailleurs, nos répondants ont engagé plusieurs autres usages liés à l'insertion professionnelle. Ces derniers ont affirmé utiliser le Web pour la recherche d'informations sur le marché du travail québécois, pour la recherche de formations académiques ou professionnelles et pour les démarches de demandes d'équivalence de diplôme. Ces usages supplémentaires liés à la démarche d'insertion professionnelle peuvent s'expliquer, d'une part, par le fait que notre recherche est d'ordre qualitatif permettant ainsi de révéler plus d'informations. D'autre part, il est probable également que le statut d'immigrant de nos répondants entraîne des besoins et des intérêts qui ne sont pas toujours vécus par les adultes québécois intégrés à la société québécoise.

5.3 Une variété d'usages en ligne liés au processus d'insertion professionnelle

5.3.1 Deux types d'usages en ligne rapportés par les répondants

À la lumière des témoignages recueillis, il est possible de distinguer deux catégories d'usages en ligne engagés par les nouveaux arrivants dans le cadre de leur processus d'insertion professionnelle : les usages liés à la préparation à l'emploi et les usages liés à la recherche de travail.

D'une part, les usages liés à la préparation à l'emploi concernent plus précisément la recherche d'informations sur le fonctionnement du marché du travail, les demandes d'équivalence de diplôme, ainsi que la recherche de formations académiques ou professionnelles. Ainsi, plusieurs répondants ont affirmé avoir recherché des renseignements par Internet sur le marché de l'emploi et sur les différents secteurs professionnels au Québec. Certaines personnes ont cherché des informations en ligne sur les procédures à suivre pour obtenir l'équivalence de leurs diplôme et plusieurs répondants ont rapporté avoir recherché sur le Web des programmes d'études pouvant servir à compléter leur bagage académique (tels que des cours de francisation ou des formations universitaires). De plus, certains

participants ont précisé avoir trouvé des renseignements en ligne sur des formations professionnelles (telles que des cours de technique en son ou des cours de langue).

D'autre part, les usages liés à la recherche d'emploi rapportés pour nos répondants sont : la consultation de sites d'emploi, la visite d'espaces en ligne présentant des conseils pour créer des curriculum vitæ ou rédiger des lettres de présentation, et l'échange de courriels ou le transfert de documents par Internet (tels que le curriculum vitæ, par exemple).

5.3.2. Les usages en ligne des répondants révèlent la complexité du processus d'insertion professionnelle

À travers ces deux catégories d'usages, nous remarquons que la recherche de travail ne constitue par la seule stratégie d'insertion professionnelle des nouveaux arrivants à la société d'accueil. En effet, la recherche de cours de francisation, les démarches de demande d'équivalence de diplôme, la quête d'informations sur les formations ou les études universitaires forment également des stratégies d'insertion professionnelle à la société québécoise. Ainsi, pour chaque stratégie déployée par nos immigrants, des usages en ligne ont été engagés : Frank a suivi des cours de francisation et il a cherché des informations sur ces programmes par Internet ; Marco a consulté différents sites Web du gouvernement québécois pour préparer sa demande d'équivalence de diplôme en ingénierie ; Marie a décidé de suivre une formation académique au Québec et affirme avoir pris connaissance du programme d'étude en intervention sociale en visitant le site Web de l'UQAM ; et Thomas soutient avoir utilisé le média en ligne dans le cadre de sa recherche d'emploi.

Par conséquent, à travers ces usages, nous observons que l'insertion professionnelle de nos répondants constitue un processus complexe. Ces différents types d'usages en ligne nous offrent un riche aperçu de diverses phases du processus d'insertion professionnelle que peuvent rencontrer les nouveaux arrivants au Québec. Ainsi, à la lueur des entrevues, plusieurs démarches de préparation à l'emploi ont été repérées : cours de francisation, formations académiques ou professionnelles et reconnaissance de diplôme.

5.3.3 La situation des répondants à la lumière des recherches sur le processus d'insertion professionnelle des immigrants

Il y a lieu de revenir sur la notion d'insertion professionnelle présentée par plusieurs auteurs et exposée précédemment dans le chapitre consacré au cadre conceptuel.

Belhassen-Maalaoui (2008) présente l'insertion professionnelle des nouveaux arrivants comme étant un processus de transition depuis l'arrivée de ces personnes dans la société d'accueil à l'acquisition d'un travail par celles-ci. La durée de ce processus dépend de nombreux facteurs et peut se voir freinée par plusieurs barrières (telles que l'âge de l'immigrant, la méconnaissance de la langue du nouveau milieu de vie, la non-reconnaissance de diplôme ou la discrimination effectuée par la société d'accueil) (Belhassen-Maalaoui, 2008). Ensuite, nous rappelons également que Renaud et Cayn (2006) comptent environ cinq ans pour qu'un immigrant accède à la stabilité en matière d'emploi. Pour ces deux auteurs, le processus d'insertion professionnelle englobe l'entrée à un premier emploi et l'accès à un emploi qualifié.

Les propos de Belhassen-Maalaoui, Renaud et de Cayn au sujet de processus d'insertion professionnelle semblent se vérifier dans nos entrevues, puisque nous constatons que nos répondants, présents depuis moins de cinq ans au Québec, vivent une période de transition depuis leur arrivée dans la province québécoise, et entreprennent des démarches pour obtenir un premier travail ou pour atteindre une stabilité en emploi.

Par ailleurs, en ce qui concerne la complexité du processus d'insertion professionnelle des immigrants les résultats de notre recherche tendent également à aller dans le sens des observations de Belhassen-Maalaoui.

Comme lu ci-haut, les répondants ont développé plusieurs stratégies pour intégrer le marché du travail de la société d'accueil : la majorité des interrogés se sont attelés à améliorer leurs connaissances de la langue française et ont suivi (ou envisagent de suivre) une formation

professionnelle ou académique locale. De plus, certains répondants ont entrepris des démarches longues et coûteuses de demande de reconnaissance de diplôme étranger.

Ainsi, nous remarquons que ces stratégies mises en œuvre par nos répondants semblent constituer une réponse aux barrières décrites par Belhassen-Maalaoui freinant l'insertion professionnelle. Comme nous l'avons présenté dans notre cadre conceptuel, cette auteure observe des barrières qui entravent l'accès à l'emploi des immigrants, telles que le niveau scolaire de l'immigrant, la non-reconnaissance de l'équivalence de diplôme et la méconnaissance de la langue parlée dans la société d'accueil.

En outre, les résultats de notre recherche semblent également être valables au delà du Québec, puisque Borjas (2005) constate que les nouveaux arrivants font face à divers obstacles au sein de leur démarche d'insertion professionnelle aux États-Unis. En effet, cet auteur remarque qu'il manque généralement aux nouveaux arrivants diverses compétences pour intégrer le marché de l'emploi américain, telles que la connaissance de la langue ou la détention d'une formation académique locale.

Par conséquent, nous constatons qu'à travers leurs usages, nos nouveaux arrivants tentent d'acquérir certaines compétences valorisées au Québec pour intégrer le marché du travail. En effet, nos répondants ont rapporté qu'ils recherchaient des informations sur des programmes qu'ils souhaiteraient entreprendre, tels que des cours de francisation et des formations académiques ou professionnelles. Certains recherchent également des renseignements sur les démarches à suivre pour obtenir la reconnaissance de leur diplôme obtenu en Colombie.

5.4 La société québécoise invite les nouveaux arrivants à utiliser Internet

Depuis 1998, il existe au Québec une politique de l'information visant l'usage de certains objets technologiques dans différents secteurs de la société. Un des principaux objectifs de la *Politique de l'auto-éducation de l'information* étant d'organiser la diffusion des TIC « dans les réseaux sociaux, éducatifs, culturels, industriels, financiers et commerciaux » (Québec, 1998 in Lecomte et Couture, 2008, p.43).

Dans plusieurs cas, nos répondants ont été amenés par des institutions, des organisations ou des entreprises québécoises à utiliser Internet pour effectuer plusieurs tâches : envoi ou réception de courriels et consultation en ligne de certaines matières de cours à l'Université (via la plateforme *Moodle*, par exemple) ; prise de contact via courriel pour communiquer avec des responsables d'entreprises et des centres d'aide à l'emploi ou d'aide aux immigrants ; recherche d'offres d'emploi sur les sites Web d'entreprises ; et diverses opérations quotidiennes via le Web, telles que le paiement de factures.

Ainsi, ces usages en ligne engagés par nos nouveaux arrivants dans le but d'effectuer des opérations au sein d'institutions ou d'entreprises (telles que des inscriptions à l'université via le Web, ou l'envoi de courriels à des employeurs) démontrent que le média Internet est inséré dans certaines sphères publiques et privées de la société québécoise. En ce sens, nous pouvons déduire que la Politique québécoise de l'autoroute de l'information semble avoir atteint ses objectifs, car les TIC sont effectivement présents dans diverses sphères publiques. Par ailleurs, nous observons que cette politique, bien qu'adressée initialement aux citoyens québécois, touche également les nouveaux arrivants au Québec.

De plus, le gouvernement québécois marque sa volonté d'engager une dynamique d'intégration communicationnelle des immigrants en les encourageant à utiliser le média en ligne comme outil d'information et de communication au sein de la démarche d'intégration à leur nouvelle société. Cette volonté se traduit par les recommandations prodiguées à nos répondants, par les centres d'emploi et les centres d'aides aux immigrants, d'utiliser Internet.

5.5 Internet, outil-clé pour la recherche d'informations

Il semble qu'Internet constitue un outil-clé de recherche d'informations pour nos répondants en processus d'insertion professionnelle. En effet, le média en ligne fournit une multitude de renseignements utiles à l'installation de ces immigrants dans la nouvelle société.

Rappelons que nos répondants ont consacré beaucoup de temps à rechercher de l'information : ils ont cherché des renseignements sur le fonctionnement du marché de l'emploi et sur divers secteurs professionnels au Québec ; ils ont également recherché des

informations sur des cours de francisation, sur des formations et sur les démarches de reconnaissance de diplômes étrangers.

Par conséquent, les répondants ont affirmé que divers renseignements recueillis en ligne les ont aidés à s'orienter dans leur nouveau milieu de vie et à prendre connaissance du fonctionnement du marché de l'emploi, ainsi que des structures de la société québécoise.

En ce qui concerne la recherche d'informations, il est intéressant de noter que Belhassen-Maalaoui n'évoque pas cette question dans son étude sur l'insertion professionnelle des immigrants, telle que présentée dans notre cadre conceptuel. En revanche, Sassen (1995) expose des dimensions qui méritent d'être prises en compte et qui enrichissent les propos de Belhassen-Maalaoui. Ainsi, cette auteure soutient que l'accès à l'information joue un rôle déterminant dans le processus de recherche d'emploi.

D'une part, Sassen affirme (1995, p. 97) :

Much work on job search in economics rests on the proposition that economic behaviour operates in an imperfect environment and that information is costly ; thus the relative efficiency in information gathering has consequences for individual outcomes and for the aggregate efficiency of the economy as a whole

En d'autres termes, cette auteure explique que l'accès à l'information a un coût et que cette dernière peut détenir diverses répercussions selon les individus qui l'acquièrent. Dès lors, pour cette auteure, la récolte d'informations a des conséquences sur les issues professionnelles individuelles.

D'autre part, Sassen soutient qu'il existe des informations de meilleure qualité que d'autres et que le type d'emploi obtenu dépend de la qualité de l'information recueillie à propos du poste donné. Ainsi, l'auteure affirme : « the evidence of low-income immigrants suggests that they spend less on job search and have shorter spells of unemployment between jobs than natives, which could mean that they are collecting lower-quality information » (*Ibid.*, p. 99). Et Sassen de conclure : « As a result one could interpret lower attainment levels not as a consequence of human capital variables but of the lower quality of the information they obtain » (*Ibid.*, p. 99).

En outre, notre recherche ne vise pas à évaluer les conséquences que peuvent engendrer les informations en ligne sur les issues professionnelles de nos répondants. Toutefois, nous observons que divers renseignements récoltés par Internet ont permis à plusieurs nouveaux arrivants d'engager certaines actions au sein de leur nouveau milieu de vie. Par exemple, la consultation de dictionnaires virtuels a servi à rédiger en français le curriculum vitae et la lettre de présentation, les informations sur les programmes d'études au Québec ont orienté plusieurs répondants dans leur choix de formation, et certaines recommandations en ligne ont été utiles pour rédiger des demandes d'emploi adaptées aux normes en vigueur au Québec.

De plus, en recourant à Internet, les demandeurs d'emploi semblent chercher à augmenter et optimiser leurs sources d'informations. Ainsi, le fait que nos répondants aient recherché des informations via Internet pour la préparation à l'emploi et pour la quête de travail démontre, d'une part, que ces personnes essayent d'organiser de la manière la plus optimale leur processus d'intégration économique en recourant aux technologies les plus avancées.

Enfin, les usages d'Internet en lien avec la recherche de renseignements sur les formations professionnelles ou académiques, et sur les demandes d'équivalence de diplôme au Québec indiquent que ces nouveaux arrivants souhaitent trouver un emploi correspondant à leur niveau de compétence et tentent de conserver un statut professionnel équivalent à celui détenu en Colombie.

5.6 La communication par Internet

En ce qui concerne la démarche de recherche d'emploi, il semble que la communication en ligne ne soit pas suffisante pour obtenir un travail. En effet, les entrevues révèlent l'importance de l'interaction sociale entre le candidat à un poste donné et l'employeur. Selon plusieurs répondants, l'échange verbal et l'interaction en face-à-face entre un candidat à un poste de travail et un employeur semblent souvent constituer des conditions préalables à l'obtention de l'emploi en question. Cette interaction peut être établie dans un premier temps par une prise de contact via Internet. Cependant, certains répondants précisent que si

l'employeur est intéressé par le profil du candidat, le contact entre les deux parties sera généralement poursuivi par un échange verbal (par téléphone, par exemple) et/ou par une interaction en face-à-face afin d'engager une discussion élaborée sur les qualités et les compétences professionnelles de ce candidat.

À cet égard, il est intéressant de rappeler que Wolton (2000) présente un point de vue critique sur la communication par Internet. En effet, pour cet auteur, « [...] Internet n'est qu'un système automatisé d'information ; en amont et en aval sont des hommes et des collectivités qui intègrent ces flux d'informations dans leur communication » (*Ibid.*, p. 176). Et Wolton d'affirmer qu'« il ne suffit pas que les hommes échangent beaucoup d'informations pour qu'ils se comprennent mieux. Ce sont les *cadres culturels et sociaux d'interprétation des informations* qui comptent, non le volume ou la diversité de ces informations » (*Ibid.*, p. 177). Ainsi, à l'instar de nos répondants, Wolton observe qu'il est parfois nécessaire, pour assurer une bonne communication et une bonne compréhension entre des personnes, de « *sortir de la communication médiatisée et de se confronter à la communication naturelle humaine et sociale* » (*Ibid.*, p. 177).

Ensuite, il est également possible d'effectuer un lien entre les propos exprimés par les nouveaux arrivants et la pensée de Berger et Lukmann (2006) traitant de l'importance de l'interaction sociale dans la vie quotidienne. Comme présenté précédemment dans notre cadre conceptuel, Berger et Lukmann soutiennent que la réalité de la vie quotidienne d'un individu s'expose à lui comme un monde qu'il construit avec les autres. Par conséquent, rappelons que selon ces auteurs : « l'expérience la plus importante d'autrui prend place dans la situation de face-à-face, qui est le cas-type de l'interaction sociale » (Berger et Luckmann, 2006, p. 82). Et ces deux auteurs d'ajouter que « Tous les autres cas dérivent de celui-ci » (*Ibid.*, p. 82).

Par ailleurs, comme illustré dans le chapitre de présentation des résultats, nos répondants ont rapporté avoir effectivement eu besoin de l'apport d'autres acteurs tels que des membres de la société québécoise, pour organiser leur insertion économique. Ainsi, certains répondants ont affirmé avoir rencontré des personnes dans les centres d'aide aux immigrants, tels que

l'ALAC, ou dans les organismes d'aide à l'emploi, tels qu'*Emploi Québec*, afin d'obtenir des recommandations utiles pour leur insertion professionnelle.

De plus, à l'instar de Berger et Lukmann, plusieurs répondants considèrent que l'interaction sociale en face-à-face est importante pour l'organisation de leur vie quotidienne et plus particulièrement, nous avons vu que pour certains nouveaux arrivants, la communication interpersonnelle entre un candidat à un poste de travail et un employeur était cruciale pour l'obtention de l'emploi en question.

Par conséquent, nous souhaitons revenir sur la notion de communication et démontrer que, de manière paradoxale, cette recherche sur les usages en ligne révèle la complexité du concept de communication et de la dimension d'Internet.

Ainsi, cette étude sur les usages d'Internet fait ressortir d'autres questions que celles liées à la communication en ligne. En effet, nous observons que la communication interpersonnelle apparaît comme étant déterminante au sein du processus d'insertion professionnelle des nouveaux arrivants. Certes, Internet est utile pour entrer en contact avec des employeurs au Québec. Cependant, les potentialités de ce média de communication sont limitées. Comme vu précédemment, Internet ne permet pas aux usagers d'entreprendre une discussion en profondeur avec un employeur ou un recruteur. Par conséquent, la communication interpersonnelle est souvent privilégiée pour engager ce type d'échange.

Dès lors, le rôle que continue de jouer la communication interpersonnelle vient tempérer la perspective du déterminisme technologique qui suppose qu'Internet permet, comme d'autres outils techniques, d'engendrer « des conséquences sur la culture et le fonctionnement de la société » (Chambat, 1994, p. 251).

5.7 L'importance du réseau de contacts dans la quête d'emploi

L'ensemble des répondants ont visité des sites Web québécois d'offre d'emploi. De plus, plusieurs personnes ont précisé avoir consulté ces espaces tous les jours. Toutefois, cinq répondants ont déclaré que cette démarche ne suffisait pas pour trouver un emploi. Parmi ces personnes, trois d'entre elles ont appris qu'il existait un marché caché de l'emploi rassemblant 80% des postes vacants au Québec. Les répondants expliquent que la

communication sur ces emplois se fait principalement de bouche à oreille. Dès lors, étant donné ce large pourcentage d'emplois non diffusés en ligne, ces personnes ont souligné l'importance de développer un réseau de contacts pour être tenus informés des offres d'emploi disponibles (via la communication de bouche à oreille, par exemple).

À ce sujet, plusieurs études ont également révélé l'importance de consulter un réseau de contacts dans le cadre de la recherche d'emploi au Québec, aux États-Unis et dans d'autres pays industrialisés. Sans tenter d'affirmer que la société québécoise et les autres sociétés industrielles fonctionnent identiquement, les analyses de Borjas (2005), Portes et Rumbaut (1996) peuvent aider à comprendre le processus d'insertion professionnelle de nos nouveaux arrivants au Québec.

5.7.1 Le réseautage : un moyen efficace pour trouver de l'emploi

Borjas (2005) explique dans son ouvrage consacré à l'économie du travail aux États-Unis et dans plusieurs pays industrialisés qu'il existe de nombreuses façons de chercher un emploi et que certaines d'entre elles sont plus efficaces que d'autres. Ainsi, l'auteur soutient que se faire référer à un employeur par un contact tel qu'un ami ou un proche, constitue une des manières les plus efficaces d'obtenir un emploi. Borjas (2005, p. 489) précise que « the outcome of the search activity depends on how the contact between worker and firm was initiated ». De plus, cet auteur explique que « job offers resulting from contacts initiated through friends or relatives are more likely to be accepted than the other types of job offers » (*Ibid.*, p. 489). Enfin, Borjas ajoute que « the most commonly used form of initiating contacts between workers and firms, therefore, is also the most productive in terms of generating job offers and job acceptances » (*Ibid.*, p. 489).

Par ailleurs, au Québec, le Ministère de l'immigration et des communautés culturelles [MICC] (2005a) révèle que le réseautage constitue également un des moyens les plus efficaces pour trouver un travail. Ce Ministère indique que « Pour une personne en recherche d'emploi, le réseautage se définit comme le fait d'utiliser son réseau de connaissances comme source d'information et de soutien » (MICC, 2005a, p. 52). De plus, il est possible de

distinguer un réseau personnel qui concerne la famille, les amis, les voisins ou les connaissances, et un réseau communautaire englobant, par exemple, un comité d'école, des activités bénévoles ou des associations.

Ensuite, le MICC précise que « La stratégie de réseautage est une excellente façon de connaître les emplois du *marché caché* » (*Ibid.*, p. 52). En outre, le MICC révèle qu'au sein de ce marché au Québec, « Environ 80% des emplois ne sont pas annoncés dans les journaux ni dans Internet. Pour combler des emplois, le recrutement se fait de personne à personne » (*Ibid.*, p. 52). Nous avons aussi relevé que les trois répondants ayant évoqué l'existence de ce marché caché avaient été informés de manière assez précise par les institutions ou les organismes québécois.

Cependant, le MICC explique que certaines de ces personnes hésitent à avoir recours au réseautage « par peur de s'imposer ou de solliciter de l'aide » (*Ibid.*, p. 52). Selon ce Ministère, cette stratégie exige du temps et des efforts.

En outre, dans le cadre des entrevues, nous avons demandé à nos répondants s'ils recevaient des conseils ou des informations de la part de personnes au Québec, mais seulement une personne a rapporté avoir consulté son réseau de contacts issus de son entourage dans le cadre sa quête de travail. Ainsi, Julie explique qu'elle a trouvé son actuel emploi grâce à une professeure de langue à l'UQAM l'ayant informée au sujet d'un poste vacant dans une école secondaire de Montréal.

Pourtant, nous avons vu ci-dessus que d'autres répondants ont affirmé être au courant de l'existence d'un marché caché au Québec et, par conséquent, de l'importance du réseautage. Dès lors, nous observons chez certains répondants une distance entre le fait de détenir une information et d'effectuer une action par rapport à ce renseignement acquis.

5.7.2 Le réseau de contacts dans le milieu d'origine

Portes et Rumbaut (1996) expliquent qu'aux États-Unis, la plupart des nouveaux arrivants s'installent dans des endroits où leur communauté ethnique est déjà présente.

Dès lors, selon ces auteurs, dans ce type de cas,

Ethnic networks provide sources of information about outside employment, source of jobs inside the community, and sources of credit and support for entrepreneurial ventures. Because substracting themselves from the influence of kin and friends is difficult for newcomers in the early stages of adaptation, the characteristics of the ethnic community acquire decisive importance in molding their entry into the labor market and hence their prospects for future mobility (Portes et Rumbaut, 1996, pp. 86-87)

Ainsi, ces chercheurs soulèvent l'importance, pour les nouveaux arrivants, de développer un réseau de contacts au sein de leur communauté ethnique dans le but de trouver un emploi.

Cependant, à l'exception d'une personne, les répondants n'ont pas indiqué, comme stratégie de recherche d'emploi, le fait de s'adresser aux membres de la communauté colombienne ou latino-américaine de Montréal. Seule Marie a expliqué que durant sa première année au Québec, elle avait consulté des offres d'emploi dans un journal hispanophone et y avait ensuite trouvé un poste d'ouvrière dans une usine. Ainsi, le parcours de cette répondante semble valider les propos de Portes et Rumbaut ; Marie a effectivement trouvé un emploi grâce aux informations diffusées par des membres de la communauté latino-américaines. Toutefois, force est de constater qu'il s'agissait d'un travail d'ouvrière n'ayant aucun lien avec les compétences académiques et professionnelles détenue par cette répondante, psychologue de formation.

Par ailleurs, il est surprenant de remarquer que la majorité de nos répondants n'ont pas affirmé avoir eu recours au réseau latino-américain pour leur recherche de travail, alors que la littérature assure que la communauté ethnique constitue une source d'informations d'embauche et une source d'emplois. En revanche, l'ensemble des nouveaux arrivants ont contacté des organisations d'aide à l'emploi, d'aide aux immigrants et des institutions québécoises dans le but de recevoir de l'information et des recommandations utiles pour leur recherche de travail. Par conséquent, nous émettons l'hypothèse que ces personnes qualifiées ont principalement eu besoin de contacter les institutions gouvernementales et les organisations locales afin d'organiser la reconnaissance de leurs qualifications au sein du

marché de l'emploi québécois et de tenter ainsi de conserver leur statut de professionnel détenu en Colombie.

5.8 L'usage d'Internet face aux structures de la société québécoise

À la lumière des usages en ligne rapportés dans le cadre des entrevues, nous observons qu'il existe une multitude de sites Web au Québec utiles au processus d'insertion professionnelle des nouveaux arrivants. En effet, nos répondants ont affirmé avoir consulté divers espaces en ligne, tels que des sites gouvernementaux, des sites d'organisation et des sites d'emploi, offrant des informations ou proposant des services pour l'insertion économique des citoyens québécois ou des nouveaux arrivants.

Toutefois, les potentialités d'Internet au sein du processus d'insertion professionnelle de nos répondants semblent limitées par diverses barrières structurelles de la société québécoise.

Le concept de structure⁴⁶ étant polysémique, nous avons choisi de retenir les définitions de cette notion proposées par Piaget (1972) et par Clarke (1978).

Pour Piaget (1972, pp. 6-7), la structure est

un système de transformations, qui comporte des lois en tant que système (par opposition aux propriétés des éléments) et qui se conserve ou s'enrichit par le jeu même de ses transformations sans que celles-ci aboutissent en dehors de ses frontières ou fassent appel à des éléments extérieurs. En un mot, une structure comprend ainsi les trois caractères de totalité, de transformations et d'autorégulation

Dans cet ordre d'idées, Clarke (1978, pp. 405-406) soutient que « the concept of structure expresses the claim that the whole is constituted by the relations between the parts, and by nothing more than those relations ».

⁴⁶ Vers la fin des années 1950, le concept de structure est utilisé de manière générale dans le champ des sciences humaines et pas uniquement par le mouvement structuraliste (Chiss, 2008). Par ailleurs, plusieurs courants de pensée, tels que le constructivisme de Hall (2008) et de Piaget (1972) ou l'actionnalisme de Touraine (1997), ont critiqué le structuralisme et sa conception trop théorique de la société ou sa vision des individus aliénés par les structures sociales.

Par ailleurs, au sein de la société québécoise, nous observons plusieurs obstacles faisant frein au processus d'insertion économique de nos répondants, tous immigrants qualifiés :

1. L'apprentissage de la langue française

Nous remarquons que l'apprentissage du français constitue quasiment une condition sine qua non pour trouver un emploi dans un secteur requérant certaines connaissances académiques. En effet, la majorité de nos répondants ont entrepris des cours de francisation afin d'acquérir un bon niveau de français et d'augmenter ainsi leurs chances de trouver un emploi dans le domaine professionnel visé.

De plus, l'initiative prise par nos répondants de suivre des cours de francisation semble confirmer les analyses avancées par Godin et Renaud (2005) dans leur recherche portant sur le rapport entre l'intégration professionnelle des nouveaux arrivants et la connaissance du français au Québec. Ainsi, ces deux auteurs expliquent qu'au Québec, des mécanismes de francisation ont été institués, tels que la loi 101, afin de « valoriser le français pour les nouveaux immigrants, tant sur le marché du travail que dans la vie quotidienne » (*Ibid.*, p. 64 et p. 65). Ensuite, Godin et Renaud démontrent que la connaissance pré-migratoire du français par les nouveaux arrivants permet d'accéder à de meilleurs emplois. Par ailleurs, ces auteurs observent que ces immigrants sont conviés à suivre des cours de francisation dans les Carrefours d'intégration (appelés également COFI⁴⁷). Et ces deux chercheurs de constater que les immigrants de leur enquête ayant suivi un cours COFI durant leur première année d'établissement ont davantage de chances d'obtenir un travail durant cette période.

Sur ce point, nos entrevues ont montré que l'apprentissage ou le perfectionnement du français pouvait s'étendre de deux mois à un an, parfois plus longtemps. Cette durée variant selon le niveau de connaissance du français de chaque répondant.

⁴⁷ Les carrefours d'intégration étaient auparavant appelés Centres d'orientation et de formation des immigrants ou COFI.

2. La difficulté d'obtenir la reconnaissance des diplômes ou de l'expérience professionnelle

Les témoignages recueillis ont révélé que les démarches de reconnaissance des diplômes étrangers et de l'expérience professionnelle allongeaient la durée du processus d'insertion professionnelle des immigrants de notre enquête. Ainsi, nos répondants ont souligné leur volonté d'obtenir la reconnaissance de leur diplôme ou de l'expérience professionnelle acquis en Colombie. À ce sujet, ces nouveaux arrivants ont expliqué que la démarche d'équivalence de diplôme demeurait souvent longue et coûteuse. De plus, certains de nos répondants ont décidé d'effectuer une formation complémentaire au Québec (via un stage ou une activité de bénévolat par exemple), afin d'acquérir une reconnaissance de leurs compétences académiques ou professionnelles.

3. La difficulté de consulter un réseau de contacts local

Nous observons une troisième barrière à l'insertion professionnelle de nos répondants. Celle-ci concerne la difficulté pour nos répondants de consulter un réseau de contacts dans le cadre de leur quête d'emploi.

Ainsi, il a été relevé précédemment dans ce présent chapitre que certains participants à notre enquête ont souligné l'importance de consulter un réseau de contacts pour trouver un travail au Québec. Cependant, un seul répondant a affirmé avoir contacté des personnes de son entourage dans le cadre de sa recherche d'emploi. En revanche, plusieurs participants ont déclaré utiliser Internet quasi quotidiennement pour consulter des offres d'emploi publiées en ligne.

En outre, le MICC (2005a) démontre que la quête d'emploi par Internet ne constitue pas une des plus avantageuses stratégies de recherche au Québec. En effet, comme rapporté ci-dessus, ce Ministère révèle que le réseautage constitue une des manières les plus efficaces pour trouver un travail au Québec, car 80% des emplois ne sont pas publiés en ligne ou dans la presse, mais ils sont communiqués de bouche à oreille.

Dès lors, nos entrevues font ressortir que les nouveaux arrivants de notre enquête ne disposent pas d'un réseau de contacts très étendu au Québec. Par ailleurs, il semble que nos répondants se sentent plus à l'aise de rechercher un travail via Internet, et ce de manière quasi

quotidienne, malgré le fait que plusieurs de ces personnes soient au courant qu'un pourcentage élevé d'emplois ne sont pas publiés en ligne.

Dans le même ordre d'idées, plusieurs auteurs ont aussi soulevé des barrières structurelles de la société pouvant freiner le processus d'intégration au marché de l'emploi aux États-Unis (Borjas, 2005; Portes, 1995 ; Portes et Rumbaut, 1996). Il ne s'agit pas de comparer de manière stricte les sociétés québécoise et états-unienne. Toutefois, les études de Borjas, Portes et Rumbaut permettent d'enrichir la compréhension des facteurs freinant le processus d'insertion professionnelle des nouveaux arrivants au Québec.

Ainsi, Borjas (2005, p. 328) observe : « When immigrants first arrive in the United States, they lack many of the skills that are valued by American employers. These 'U.S.-specific' skills include language, educational credentials, and information on what the best-paying jobs are and where they are located ». Dans ce même ordre d'idées, Portes (1995, p. 23) affirme : « education, knowledge of English, and work experience are important factors affecting newcomer's employment prospects ». Cependant, cet auteur précise : « Immigrants are viewed not simply as individuals who come clutching a bundle of personal skills, but rather as members of groups and participants in broader social structures that affect in multiple ways their economic mobility » (*Ibid.*, p. 24).

De plus, pour Portes et Rumbaut, l'insertion économique des immigrants ne découle pas uniquement des compétences ou de la volonté de ces personnes, mais elle dépend également du contexte de réception de la société d'accueil. Ce contexte est défini par les politiques gouvernementales locales, les conditions du marché du travail de la société d'accueil et des caractéristiques de leur propre communauté ethnique (selon s'il s'agit d'une large ou petite communauté, implantée depuis peu ou longtemps, discriminée ou non). Dès lors, selon ces deux auteurs, « Social context renders individualistic models insufficient because it can alter, in decisive ways, the link between individual skills and their expected rewards (Portes et Rumbaut, 1996, p 92).

Pour conclure, les témoignages recueillis démontrent que les résultats d'insertion professionnelle des nouveaux arrivants de notre enquête ne dépendent pas uniquement des compétences individuelles de ceux-ci, mais il semble que les structures de la société

québécoise influent également sur le processus d'intégration économique de ces personnes. De plus, nous avons vu que plusieurs auteurs observaient également que les barrières structurelles de la société d'accueil jouaient un rôle important dans la démarche d'insertion économique des nouveaux arrivants.

En outre, de nombreux usages d'Internet engagés par les répondants semblent être utiles à l'organisation de leur processus d'insertion professionnelle, tels que la recherche d'informations sur les cours de francisation au Québec et sur les demandes d'équivalence de diplôme, ou encore l'inscription en ligne aux cours à l'université et la consultation d'offres d'emploi. Toutefois, les potentialités d'Internet en tant que média utile à l'organisation de l'insertion professionnelle de nos nouveaux arrivants sont limitées par les barrières structurelles de la société québécoise décrites précédemment.

5.9 Synthèse des résultats

Nous proposons de présenter les points majeurs de l'analyse des données recueillies auprès des participants à notre enquête.

En premier lieu, les témoignages ont révélé que ces internautes possédaient des compétences techniques et cognitives développées de l'outil Web. Par ailleurs, la connaissance de la langue française semble être utile pour engager des usages en ligne liés à l'insertion professionnelle au Québec, puisque de nombreux sites Web visités par nos répondants à ce sujet sont présentés dans cette langue principalement.

Ensuite, nous avons placé les résultats de recherche dans un contexte d'usage d'Internet au Québec et nous avons observé que notre groupe de répondants étaient des internautes aussi compétents que la moyenne des usagers québécois adultes de l'enquête du CEFRIQ présentée en 2008. En effet, à l'instar du groupe d'adultes québécois, nos répondants utilisent fréquemment l'outil Web et possèdent un accès à Internet à domicile. De plus, ces deux groupes d'internautes engagent des usages variés du média en ligne, à des fins personnelles et professionnelles principalement.

Par conséquent, cette multitude d'usages en ligne ont montré la complexité du processus d'insertion professionnelle vécu par les nouveaux arrivants interrogés. En effet, les usages décrits par les répondants ne concernent pas uniquement la recherche d'emploi ; divers usages sont également liés à la préparation à l'emploi, tels que la recherche d'informations sur des cours de francisation, sur des formations professionnelles ou académiques et sur les démarches de reconnaissance de diplôme étranger.

En outre, les entrevues ont également démontré que plusieurs institutions et organisations de la société québécoise invitaient les nouveaux arrivants à utiliser Internet pour effectuer certaines tâches telles que des inscriptions en ligne à l'université ou la consultation de sites web gouvernementaux recommandés par des centres d'aide aux immigrants.

Par ailleurs, Internet constitue, pour nos répondants, un outil-clé de recherche d'informations. En effet, le média en ligne est un outil rapide, facilement manipulable et permet de fournir une multitude d'informations utiles à l'insertion professionnelle au Québec.

En revanche, force est de constater qu'Internet ne constitue pas un outil de communication suffisant pour accéder à l'emploi. Ainsi, plusieurs répondants ont souligné l'importance de la communication verbale ou en face-à-face. Aussi, plusieurs interrogés relèvent que le réseautage constitue une stratégie de recherche d'emploi importante, car environ 80% des postes vacants au Québec se communiquent de personne à personne et non via les journaux ou Internet. Cependant, la majorité des répondants n'ont pas rapporté avoir effectué de réseautage dans le cadre de leur quête d'emploi. Il semble que ces personnes ne se sentent pas à l'aise avec cette stratégie ou alors, il est possible que leur réseau de contacts ne soit pas suffisamment étendu.

Enfin, nos entrevues révèlent que les potentialités de l'outil Web, au sein de la démarche d'insertion professionnelle de nos répondants, sont limitées par des barrières structurelles de la société québécoise. D'une part, pour accéder à l'emploi au Québec, les nouveaux arrivants de notre enquête ont indiqué qu'il leur était nécessaire de maîtriser la langue française pour accéder à un emploi dans le secteur professionnel visé. La plupart des interrogés ont entrepris des cours de francisation à leur arrivée au Québec. D'autre part, l'ensemble des répondants, individus qualifiés, ont rapporté avoir suivi des formations ou engagé des demandes

d'équivalence de diplôme en vue de faire valoir leurs compétences professionnelles ou académiques au Québec. Dès lors, ces démarches entreprises par nos répondants dans le but d'accéder à un emploi correspondant à leur niveau de compétences exigent une certaine durée et un coût généralement élevé. De plus, les témoignages recueillis révèlent que le réseautage constitue une stratégie de recherche utile. Selon le MIÇC, il s'agirait même de la stratégie de recherche la plus efficace pour trouver un emploi au Québec.

CÔNCLUSION

Synthèse de la recherche

Au début de notre démarche, ce sont nos préoccupations personnelles qui nous ont incitée à entreprendre une recherche sur les phénomènes d'immigration et d'intégration. Nous avons développé plusieurs interrogations sur les diverses stratégies déployées par les nouveaux arrivants au cours de leur processus d'insertion professionnelle au Québec et nous nous sommes particulièrement intéressée à l'usage d'Internet, technologie en plein essor. Nous avons consulté la littérature sur l'usage d'Internet en situation d'immigration et nous avons constaté qu'il existait peu d'études portant sur le rapport entre l'insertion professionnelle des immigrants et Internet. Ce constat nous a, dès lors, amenée à formuler la question de recherche suivante: « Quels sont les usages d'Internet entrepris par les nouveaux arrivants colombiens à Montréal dans une perspective d'insertion professionnelle? ». Nous avons également posé les trois questions secondaires suivantes : « Les usages en ligne des nouveaux arrivants colombiens occupent-ils une place importante au sein de leur processus d'insertion professionnelle? », « Internet permet-il à ces immigrants d'entamer une communication avec les membres de la société québécoise? » et « Quels sont les avantages et les limites de l'outil Web au sein de la démarche d'intégration économique de ces personnes dans le nouveau milieu d'accueil? ».

Notre objectif était de cerner les usages effectifs en ligne engagés par ces immigrants au sein leur démarche d'intégration économique. Nos sous-objectifs visaient, par ailleurs, à examiner si ce média permettait aux nouveaux arrivants d'entrer en contact avec des membres ou des organisations de la société d'accueil, et à découvrir les potentialités de l'outil web dans le cadre du processus d'insertion professionnelle de ces immigrants.

Afin de répondre aux questions de recherche mentionnées ci-dessus, nous avons défini une base conceptuelle permettant de guider notre recherche. Ainsi, nous avons présenté les

concepts-clés suivants : l'usage, l'appropriation, Internet, l'immigration, l'intégration et l'insertion professionnelle des immigrants. Ces concepts sont issus de théories de la sociologie des usages et d'études sur l'immigration.

Nous avons également défini une méthodologie appropriée à notre projet de recherche afin de recueillir nos informations. Nous avons choisi d'effectuer une étude de cas et d'utiliser l'entrevue semi-dirigée comme technique principale pour la collecte de données. Nous avons aussi présenté et justifié notre choix d'échantillon. Enfin, lors de nos entretiens, nous avons décidé de traiter les thèmes suivants: l'insertion professionnelle et les usages d'Internet en situation d'intégration économique.

Par la suite, nous avons transcrit les entrevues et procédé à la présentation des résultats saillants en fonction des concepts-clés et des thèmes centraux établis pour notre recherche.

En dernière partie de notre recherche, nous avons effectué l'analyse des résultats saillants. Notre enquête menée auprès de huit nouveaux arrivants colombiens en processus d'intégration économique nous a permis de connaître leurs usages d'Internet engagés dans le cadre de leur insertion professionnelle. D'une part, nous avons observé des usages en ligne liés à la préparation à l'emploi, à savoir : des usages ayant trait à la reconnaissance de diplômes ou inscription à des cours de francisation et à des formations professionnelles ou académiques. D'autre part, nous avons identifié des usages d'Internet liés à la recherche d'emploi, à savoir : la consultation d'offres d'emplois ou la recherche d'informations sur le fonctionnement du marché de l'emploi, sur la rédaction du curriculum vitae et de la lettre de présentation.

Ensuite, nous avons observé qu'Internet constituait un outil-clé de recherche d'informations au sein de la démarche d'intégration économique de nos participants. Par contre, la communication en ligne semble moins privilégiée par nos répondants dans le cadre de leur quête de travail, car elle ne constitue pas une stratégie suffisante pour accéder à l'emploi. Plusieurs participants affirment que la communication verbale ou en face-à-face permet à un candidat à l'emploi de présenter, de manière plus élaborée que par Internet, ses compétences à un employeur. De plus, plusieurs instances gouvernementales québécoises soulignent l'importance de la communication interpersonnelle dans le processus d'insertion

professionnelle, car le réseautage est reconnu au Québec comme étant la stratégie de recherche d'emploi la plus efficace.

En outre, le courriel constitue l'outil de communication en ligne le plus utilisé par les répondants à l'égard des membres de la société d'accueil.

En revanche, l'usage d'Internet ne constitue pas une stratégie suffisante pour organiser l'insertion professionnelle des répondants, car nos entrevues ont montré que plusieurs barrières structurelles freinaient le processus d'intégration économique de ces personnes. D'une part, pour accéder à un emploi dans le secteur professionnel visé, plusieurs répondants ont souligné l'importance de la connaissance du français et d'autres participants ont rapporté la nécessité d'acquérir la reconnaissance de leur diplôme étranger. Enfin, nous avons vu que le réseautage constituait, au Québec, une stratégie de recherche d'emploi plus efficace que la consultation d'offres d'emploi en ligne.

Par ailleurs, il y a lieu également de revenir sur l'hypothèse de départ posée au début de cette recherche. Nous avons émis l'hypothèse que les nouveaux arrivants en processus d'insertion professionnelle ayant accès à Internet utilisaient ce média en vue d'organiser leur intégration économique dans la société d'accueil. L'enquête a montré que les immigrants interrogés avaient engagé une variété d'usages dans le cadre de leur processus d'insertion professionnelle.

Ensuite, nous avons avancé que l'usage d'Internet pouvait offrir aux nouveaux arrivants l'opportunité de consulter des offres d'emploi, de récolter des informations sur le fonctionnement du marché de l'emploi au Québec et de recueillir des renseignements sur les démarches nécessaires pour effectuer une demande d'emploi. Les témoignages recueillis ont validé ces affirmations. Toutefois, comme rapporté plus haut, notre enquête a révélé que nos répondants engageaient également des usages liés à la préparation à l'emploi.

Finalement, nous avons affirmé qu'Internet permettait aux nouveaux arrivants de communiquer avec des membres de la société d'accueil susceptibles de fournir des informations utiles ou des conseils éclairants pour la recherche de travail. Plusieurs répondants ont communiqué, via courriel principalement, avec des membres de centres d'aide à l'emploi ou d'aide aux immigrants, ainsi qu'avec d'autres nouveaux arrivants. Cependant, notre enquête a révélé l'importance, aux yeux des répondants et des institutions, de la

communication verbale ou en face-à-face entre un candidat à l'emploi et un employeur dans le cadre de la recherche d'emploi.

En définitive, nous avons constaté que peu d'études avaient abordé le rapport entre Internet et l'intégration économique des immigrants. Dès lors, nos résultats de recherche liés à la question de l'usage d'Internet en situation d'insertion professionnelle des nouveaux arrivants pourraient apporter des éléments de connaissance aux domaines de la sociologie des usages et des études sur l'immigration. Par ailleurs, les données avancées dans cette recherche pourraient également être utiles aux institutions et organisations de la société québécoise œuvrant pour l'intégration des nouveaux arrivants et permettraient d'enrichir les réflexions sur le rapport entre le média en ligne et l'insertion de ces immigrants au marché de l'emploi au Québec.

Bilan des limites

En analysant notre recherche, il est possible de déceler deux limites principales à notre investigation.

D'une part, les résultats recueillis ne sont pas généralisables, car l'échantillon choisi rassemble un nombre peu élevé de personnes et n'est donc pas représentatif de l'ensemble des nouveaux arrivants colombiens en insertion professionnelle à Montréal. Par ailleurs, notons que les immigrants interrogés détiennent un statut socioprofessionnel particulier. En effet, nos huit répondants sont des personnes qui ont effectué des études universitaires en Colombie et plusieurs possèdent également un parcours professionnel dans un secteur économique particulier. De plus, les huit participants utilisent Internet quotidiennement et possèdent des compétences techniques développées de l'outil web. Afin d'approcher plus finement les réalités des nouveaux arrivants colombiens dans leur ensemble, il serait pertinent d'élargir l'échantillon de recherche aux individus détenant différents niveaux de compétences techniques de l'outil Web et présentant des profils socioprofessionnels variés. Dès lors, dans le but de contrôler les résultats obtenus par notre recherche, la modification de différentes

caractéristiques de l'échantillon permettrait de mener une recherche dont les résultats pourraient compléter ou éclairer différemment les connaissances.

D'autre part, nous avons effectué notre enquête auprès de nouveaux arrivants en processus d'installation à Montréal. Nous avons choisi cette ville, car elle constitue le lieu rassemblant le plus grand nombre de nouveaux arrivants de la province du Québec. En revanche, si nous avons décidé d'analyser les usages d'Internet des nouveaux arrivants dans plusieurs autres villes du Québec, nous aurions pu récolter des données plus variées et peut-être aboutir à d'autres conclusions.

Toutefois, ces limites rapportées n'altèrent pas la validité de nos résultats de recherche. En outre, percevoir ces limites permet d'ouvrir de nouvelles pistes de réflexions sur le phénomène d'usages en ligne des nouveaux arrivants en processus d'insertion professionnelle.

Nouvelles pistes de recherche

À la lumière de nos résultats de recherche, il est possible d'ouvrir des pistes de recherche et de poser des nouvelles questions.

Comme mentionné ci-dessus, il serait enrichissant, dans le cadre d'une nouvelle recherche sur les usages d'Internet par les nouveaux arrivants en processus d'insertion professionnelle, d'élargir l'échantillon, de réunir un plus grand nombre de répondants et de rassembler des profils socioprofessionnels différents, ainsi que des niveaux de compétences techniques variés afin d'obtenir une plus grande diversité de données.

Ensuite, mener une recherche sur les usages en ligne des nouveaux arrivants en processus d'installation dans des régions autres que la ville de Montréal, offrirait de nouveaux résultats intéressants. Par ailleurs, il serait également intéressant d'étendre cette recherche à d'autres cultures et observer si des personnes issues d'autres origines effectuent des usages en ligne différents des usages engagés par les répondants de notre enquête.

De plus, notre recherche a montré qu'au sein du processus d'insertion professionnelle des nouveaux arrivants au Québec, le réseautage s'avérait être la stratégie d'emploi la plus efficace. En outre, plusieurs répondants étaient informés de l'activité de réseautage, mais certains ont expliqué qu'ils ne se sentaient pas à l'aise avec cette stratégie. Dès lors, Internet ne favorise-t-il pas le repli du nouvel arrivant sur soi ? Quelles sont les stratégies qui encouragent les nouveaux immigrants à développer leur réseau de contact dans le nouveau milieu d'accueil ? Par ailleurs, il serait également pertinent de se pencher sur la question de la discrimination comme obstacle à l'insertion professionnelle, phénomène qui existe au Québec. Dans quelle mesure les immigrants déployant les meilleures stratégies de recherche d'emploi subissent-ils la discrimination dans le cadre de leur insertion professionnelle ?

Enfin, nous avons constaté que diverses institutions, entreprises et organisations de la société québécoise invitaient leurs citoyens, ainsi que les nouveaux arrivants à employer Internet pour entrer en contact avec elles pour effectuer certaines opérations, telles que des inscriptions à l'université ou l'envoi de courriels à des employeurs. Il serait intéressant d'observer les moyens déployés par les immigrants qui ne sont pas familiers avec l'outil Web dans le but d'organiser leur insertion professionnelle au sein d'une société « technologisée » telle que le Québec. De plus, il y a également lieu de s'interroger de manière plus globale sur la place des technologies de l'information et de la communication dans la société. Dans quelle mesure est-il possible d'organiser sa vie quotidienne sans l'usage des TIC au sein d'une société qui tente d'introduire progressivement ces technologies dans la plupart de ses sphères ? Les machines sont-elles dorénavant indissociables de notre vie quotidienne ? D'un autre côté, il reste peut-être à se demander ce que la société québécoise fait pour former ou faciliter à l'usage des TIC. En particulier comment est-ce que l'usage des technologies peut être assimilé pour être complémentaire aux démarches plus traditionnelles comme les contacts personnels ou en face-à-face ?

Commentaire personnel

Cette recherche nous a permis d'approfondir nos connaissances sur le phénomène des usages d'Internet dans un contexte d'immigration. Les résultats qui ressortent de cette recherche nous ont fait observer qu'Internet pouvait être utile au sein de la démarche d'insertion professionnelle des nouveaux arrivants. Par ailleurs, de manière paradoxale, nous retenons également de cette recherche sur les usages d'Internet que la communication interpersonnelle demeure malgré tout essentielle au sein du processus d'insertion professionnelle.

Finalement, au niveau de la formation académique, l'ensemble du processus d'investigation nous a permis d'acquérir des compétences en matière de recherche rigoureuse et scientifique.

APPENDICE A

QUESTIONNAIRE

Présentation générale du répondant / Presentación general del respondiente

Prénom / Nombre:

Âge / Edad:

Formation académique / Formación académica :

Situation professionnelle / Situación labora :

Depuis combien de temps résidez-vous au Canada ? /
Desde cuanto tiempo reside usted en Canadá ?

Statut d'immigrant(e) / Estatuto de inmigrante :

Langue maternelle / Idioma materno :

Autre(s) connaissance(s) linguistique(s) / Otro(s) conocimiento(s) lingüístico(s) :

APPENDICE B

GRILLE D'ENTREVUE

| | Questions | Précisions |
|---|--|--|
| Appropriation de l'outil Internet | 1. L'usage d'Internet est-il intégré dans votre mode de vie? (Si oui, expliquez comment) Si pas Internet à la maison, pourquoi ? | Lieu d'accès à un ordinateur ? Lieu d'accès à Internet ? Fréquence d'usage ? Si pas Internet à la maison, pourquoi ? Lieu d'apprentissage d'Internet ? |
| | 2. Qu'est-ce qui vous a motivé à utiliser Internet ? Et aujourd'hui ? | Certains besoins ? De quel ordre ? Loisir, professionnel ? Depuis quand utilisez-vous Internet ? |
| | 3. Comment évaluez-vous votre niveau de maîtrise d'Internet | Vous sentez-vous à l'aise avec l'outil? Depuis quand utilisez-vous Internet ? |
| Les usages d'Internet dans le cadre du processus d'intégration professionnelle | 4. Expliquez dans quel secteur professionnel recherchez-vous un emploi ? | |
| | 5. Quels sont les moyens que vous déployez pour chercher un emploi ? Utilisez-vous Internet ? Décrivez vos activités sur Internet qui vous permettent d'organiser votre insertion professionnelle au Québec. | Sites, informations recherchées, récoltées, offres d'emploi, C.V Avec quelle fréquence ? |
| | 6. Avez-vous reçu des conseils, de l'aide de quelqu'un dans votre recherche? Dans quelle langue ? | Des Québécois, des immigrants, des organisations ? Comment communiquez-vous avec ces personnes ou organisations? Utilisez-vous Internet pour communiquer avec elles ? |
| Réflexion sur les potentialités du média Internet en lien avec l'intégration professionnelle | 7. Selon vous, quels sont les moyens de communication qui permettent d'organiser le processus d'insertion professionnelle des immigrants ? | |
| | 8. Pensez-vous qu'Internet constitue un outil utile pour l'intégration professionnelle Pourquoi ? | Recherche d'emploi ? Informations sur des formations? Quelles sont les limites de l'outil ? Cela vous rassure ? Pensez-vous qu'Internet aide à prendre contact avec les membres de la population locale québécoise ? |

APPENDICE C

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT



FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

« Les usages d'Internet par les nouveaux arrivants colombiens en processus d'intégration professionnelle au Québec »

IDENTIFICATION

Chercheuse responsable du projet : Alice Mihaly

Programme d'enseignement : Maîtrise en communication à la Faculté de communication à l'Université du Québec à Montréal.

CP 8888, Succ. Centre-Ville, Montréal H3C 3P8.

Adresse courriel : alicemihaly@hotmail.com

Téléphone : 514 922 36 66

BUT GÉNÉRAL DU PROJET ET DIRECTION

La recherche à laquelle vous avez accepté de participer vise à mieux comprendre les stratégies déployées par les nouveaux arrivants en processus d'intégration professionnelle au sein de leur société d'accueil. Nous souhaitons comprendre les usages d'Internet entrepris par les nouveaux arrivants dans le cadre de leur démarche d'intégration professionnelle à Montréal et nous étudierons les processus de communication.

Nous nous intéressons à vos usages en ligne liés à l'organisation de votre processus d'intégration professionnelle et à la communication engagée avec les membres de la société québécoise.

La recherche est menée par une étudiante au programme de Maîtrise en communication à l'Université du Québec à Montréal (UQAM), Alice Mihaly, sous la direction de Christian Agbobli, professeur à la Faculté de communication. Monsieur Agbobli peut être joint au (514) 987-3000 poste 5091 ou par courriel à l'adresse : agbobli.christian@uqam.ca.

PROCÉDURE

Votre participation devrait, au total, vous demander environ une heure, pour un entretien individuel lors duquel nous vous demanderons de répondre à quelques questions qui vous amèneront à décrire, verbalement, vos usages en ligne en lien avec l'organisation de votre intégration professionnelle.

L'entretien sera enregistré avec un magnétophone audio. Les bandes seront détruites dès que les informations pertinentes à la recherche en auront été extraites et que le mémoire sera terminé.

Votre participation à cette recherche étant volontaire, vous pouvez y mettre fin en tout temps, sans préjudice, en nous en informant verbalement.

Le projet auquel vous allez participer a été approuvé au plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains.

L'entretien pourra être réalisé au moment et à un endroit qui vous conviennent. Tout au long de la recherche, la chercheuse demeure disponible pour répondre à toutes vos questions.

Sur demande, la chercheuse pourra vous transmettre les coordonnées de centres d'aide aux immigrants ou de psychologues, si vous ressentez le besoin de recevoir un soutien moral suite à l'entrevue.

Prendre note que toute question, critique ou plainte peut être adressée au professeur Christian Agbobli (514) 987-3000 poste 5091. Si votre plainte ne peut être réglée directement avec la chercheuse, vous pouvez faire valoir vos droits auprès du Comité institutionnel d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'Université du Québec à Montréal (secrétariat: 987-3000 poste 7753).

Si vous le souhaitez, nous vous ferons parvenir un rapport des résultats de la recherche.

CONFIDENTIALITÉ

Votre participation à cette recherche est strictement confidentielle et les données que nous produirons seront présentées de manière à préserver votre anonymat.

Par ailleurs, les informations vous concernant (nom, coordonnées) seront conservées dans un fichier distinct des résultats des entretiens, lequel sera détruit à la fin de la recherche ou après que nous vous ayons fait parvenir les résultats de la recherche.

REMERCIEMENTS

Votre collaboration est essentielle à la réalisation de ce projet et nous tenons à vous en remercier.

SIGNATURES

Je, _____ reconnais avoir lu le présent formulaire de consentement et consens volontairement à participer à ce projet de recherche. Je reconnais aussi que le responsable du projet a répondu à mes questions de manière satisfaisante et que j'ai disposé suffisamment de temps pour réfléchir à ma décision de participer. Je comprends que ma participation à cette recherche est totalement volontaire et que je peux y mettre fin en tout temps, sans pénalité d'aucune forme, ni justification à donner. Il me suffit d'en informer le responsable du projet.

Signature du participant :

Date :

Nom et coordonnées :

Signature du responsable du projet :

Date :

Veuillez conserver le premier exemplaire de ce formulaire de consentement pour communication éventuelle avec l'équipe de recherche et remettre le second à l'interviewer.



FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO

« Los usos de Internet por los recién llegados colombianos en proceso de integración profesional en el Quebec »

IDENTIFICACIÓN

Investigadora responsable del proyecto: Alice Mihaly
Programa de enseñanza : Maestría en comunicación en la Faculté de communication à l'Université du Québec à Montréal.
CP 8888, Succ. Centre-Ville. Montréal H3C 3P8.
Correo electrónico: alicemihaly@hotmail.com
Teléfono : 514 922 36 66

OBJETIVO GENERAL DEL PROYECTO Y DIRECCIÓN

La investigación a la cual aceptó usted de participar, tiende a adquirir una mejor comprensión de las estrategias desarrolladas por los recién llegados que intentan integrarse profesionalmente en la nueva sociedad. Deseamos comprender los usos del Internet practicados por los recién llegados con el fin de organizar su proceso de integración profesional en Montreal, y estudiaremos los diversos procesos de comunicación. Nos interesamos en sus usos en línea que involucran la organización de su proceso de integración profesional, y en la comunicación iniciada con los miembros o con los grupos de la sociedad quebequense. La investigación está manejada por una estudiante a la maestría en la Universidad del Quebec en Montreal (UQAM), Alice Mihaly, bajo la dirección de Christian Agboblí, Profesor en la Facultad de comunicación. El Señor Agboblí podrá ser contactado al (514) 987-3000 puesto 5091 o por correo electrónico: agboblí.christian@uqam.ca.

PROCEDURA

Su participación debería, en total, exigirle una hora, que comporta una entrevista individual durante la cual le pediremos de contestar a varias preguntas que lo llevara a describir, verbalmente sus usos del Internet en relación con la organización de su proceso de integración profesional.

La entrevista será grabada con un magnetófono audio et la investigadora tomará notas de ideas expresadas. Las bandas et las notas serán destruidas cuando las informaciones pertinentes para la investigación habrán sido extraídas y que la tesis de la maestría estará terminada.

El proyecto al que usted va a participar ha sido aprobado en el plan de la ética de la investigación con seres humanos.

La entrevista podrá ser realizada en el momento y en el lugar que le convenga. Puede negar de contestar a cualquier pregunta o interrumpir la entrevista en cualquier momento sin tener que explicar la razones y sin prejuicios. A todo lo largo de la investigación, la investigadora estará disponible par contestar a sus preguntas.

Sobre solicitud, la investigadora podrá transmitir le datos de centros de ayuda para los inmigrantes o de psicólogos, si siente la necesidad de recibir un apoyo moral después de la entrevista.

Tengan en cuenta que cualquier pregunta, crítica o queja podrá ser dirigida al profesor Christian Abgbobli (514) 987-3000 puesto 5091).

Si su queja no se puede arreglar directamente con el Señor Agbobli investigadora, podrá hacer valer sus derechos ante el Comité institutionnel d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'Université du Québec à Montréal (secretariado: 514 987-3000 puesto 7753).

Si usted lo desea, le enviaremos una copia electrónica de los resultados de la investigación.

CONFIDENCIALIDAD

Su participación a esta investigación es estrictamente confidencial y los datos que produciremos serán presentados de manera a conservar su anonimato.

Por otra parte, las informaciones que conciernen su identificación (nombre, edad, etc), serán conservadas en un archivo distinto de los resultados de la entrevista, cuyo será también destruido al final de la investigación o después de enviarle una copia de la tesis.

AGRADECIMIENTOS

Su colaboración es esencial para la realización de este proyecto y deseamos agradecerle por ello.

FIRMAS :

Yo, _____ reconozco haber leído este formulario de consentimiento y consiento voluntariamente en participar a este proyecto de investigación. Reconozco también que el responsable del proyecto ha contestado a mis preguntas de manera satisfactoria y he dispuesto suficientemente de tiempo para reflexionar sobre mi decisión de participar. Comprendo que mi participación a esta investigación sea totalmente voluntaria y que puedo interrumpir en todo momento, sin ninguna forma de penalidad y sin dar justificación. Solo suele informarle al responsable del proyecto.

Firma del participante :

Fecha :

Nombre y datos :

Firma del responsable del proyecto:

Fecha :

Por favor, conserva el primer ejemplar de este formulario de consentimiento para una comunicación eventual con el equipo de la investigación y entregar el segundo a la investigadora.

BIBLIOGRAPHIE

Monographies

- APPADURAI, Arjun. 1996. *Modernity at large : Cultural dimensions of globalization*. Public Worlds. Minnesota : University of Minnesota Press.
- BEAUD, Jean-Pierre. 2009. « L'échantillonnage » in *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données*, sous la dir. Benoît Gauthier, pp. 251-283. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- BELHASSEN-MAALAOUI, Amel. 2008. *Au Canada entre rêve et tourmente. Insertion professionnelle des immigrants*. Paris : L'Harmattan.
- BERGER, Peter, et Thomas LUCKMANN. 2006. *La construction sociale de la réalité*. Paris : Armand Colin.
- BERGER, Peter, et Thomas LUCKMANN. 1986. *La construction sociale de la réalité*. Paris : Méridiens Klincksieck.
- BLAIS, André et Claire DURAND. 2009. « Le sondage » in *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données*, sous la dir. Benoît Gauthier, pp. 445-487. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- BONNEAU, Claudine. 2010. « Web participatif et pratiques d'innovation en organisation : Des valeurs transmissibles ? » in *Web social : mutation de la communication*, sous la dir. de Florence Millerand, Serge Proulx et Julien Rueff, pp. 253-264. Québec : Presse de l'Université du Québec.
- BORJAS, Georges J. 2005. *Labor Economics*. New York : Mc Graw-Hill Irwin.
- BOURASSA-DANSEREAU, Catherine. 2010. *Le rôle de l'apprentissage de la langue française dans le processus d'intégration des immigrants à la société québécoise*. Mémoire de maîtrise en communication. Montréal : Université du Québec à Montréal.
- BRETON, Philippe et Serge PROULX. 2006. *L'explosion de la communication à l'aube du XXIe siècle*. Montréal : Les Éditions du Boréal.
- CASTELLS, Manuel. 2002. *La galaxie Internet*. Paris : Fayard.
- CELLARD, André. 1997. « L'analyse documentaire » in *La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, Poupart, Deslauriers, Groulx, Laperrière, Mayer, Pires, pp. 251-271. Montréal : Gaëtan Morin éditeur.

- DESLAURIERS, Jean-Pierre. 1997. *Recherche qualitative. Guide pratique*. Montréal : Chenelière/McGraw Hill.
- DESLAURIERS, Jean-Pierre et Michèle KÉRISIT. 1997. « Le devis de recherche qualitative » in *La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, sous la dir. de J. Poupard, J. P. Deslauriers, L. H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer et A. P. Pires, pp. 85-111. Montréal : Gaëtan Morin éditeur.
- DEWITTE, Philippe. 1999. « L'immigration, sujet de rhétorique et objet de polémiques » in *Immigration et intégration : L'état des savoirs*, sous la dir. de Philippe Dewitte, pp. 5-11. Paris : Éditions La Découverte.
- DORAY, Pierre. 1995. « L'insertion professionnelle des universitaires : du point de vue des entreprises » in *Les cheminements scolaires et l'insertion professionnelle des étudiants de l'université*, sous la dir. de Claude Trottier et al., pp. 97-117. Sainte-Foy : Les presses de l'Université Laval.
- GAUTHIER, Benoît (sous la dir.). 2009. *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données*. Québec : Presse de l'université de Québec.
- GEORGES, Éric et Fabien GRANJON. 2008. « Des critiques de la société de l'information » in *Critiques de la société de l'information*, sous la dir. d'Éric George et Fabien Granjon, pp. 8-20. Paris : L'Harmattan.
- GRAWITZ, Madeleine. 1991. *Lexique des sciences sociales*. Paris : Dalloz.
- GRAWITZ, Madeleine. 2001. *Méthodes des sciences sociales*. Paris : Dalloz.
- HALL, Edward T. 1979. *Au delà de la culture*. Paris: Éditions du Seuil.
- HALL, Stuart. 2008. « Cultural Studies : deux paradigmes » in *Identités et cultures : politiques des cultural studies*, sous la dir. de Stuart Hall, pp. 81-118. Paris : Éditions Amsterdam.
- JOUËT, Josiane. 1987. *L'écran apprivoisé télématique et informatique à domicile*, Réseaux, novembre 1987. Paris : CNET- PARIS A - Département UST.
- JOUËT, Josiane. 1993. « Usages et pratiques des nouveaux outils » in *Dictionnaire critique de la communication*, sous la dir. de L. Sfez, pp. 371-376. Paris: PUF.
- LAFRANCE, Jean-Paul. 2009. « Les réseaux sociaux : Les nouveaux outils de la société de l'information » in *Critique de la société de l'information*, sous la dir. de Jean-Paul Lafrance, pp. 103-113. Paris : CNRS Éditions.
- LAMOUREUX, Andrée. 2000. *Recherche et méthodologie en sciences humaines*. Laval : Éditions Études Vivantes.

- LECOMTE, Nicolas et Stéphane COUTURE. 2008. « Le mouvement communautaire au Québec. Entre solidarité citoyenne et politiques publiques » in *L'action communautaire québécoise à l'ère du numérique*, pp. 38-57, sous la dir. de Serge Proulx, Stéphane Couture et Julien Rueff. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- MILLERAND, Florence et Serge PROULX. 2010. « Le Web social, au carrefour de multiples questionnements » in *Web social : mutation de la communication*, sous la dir. de Florence Millerand, Serge Proulx et Julien Rueff. pp. 1-30. Québec : Presse de l'Université du Québec.
- MOLINEROS, Magdalena. 2005. *Les usages sociaux d'Internet et l'intégration dans une perspective intergénérationnelle : le cas de familles latino-américaines*. Mémoire de maîtrise en communication. Montréal : Université du Québec à Montréal.
- MUCCHIELLI, Alex. 1991. *Les méthodes qualitatives*. Paris: Presses Universitaires de France. Que Sais-je?
- PIAGET, Jean. 1972. *Le structuralisme*. « Que sais-je ? » n°1311. Paris : Presses Universitaires de France.
- PORTES, Alejandro. 1995. « Economic sociology and the sociology of immigration : A conceptual overview » in *The economic sociology of immigration. Essays on networks, ethnicity, and entrepreneurship*, sous la dir. de Alejandro Portes. pp. 1-41. New York : Russel Sage Foundation.
- PORTES, Alejandro et Rubén G. Rumbaut. 1996. *Immigrant America : a portrait*. Berkeley : University of California.
- PROULX, Serge. 1988. « L'appropriation de la culture informatique dans une société d'information » in *Vivre avec l'ordinateur : les usagers de la micro-informatique*, sous la dir. Serge Proulx, pp.149-160. Boucherville : Éditions G. Vermette inc.
- REA, Andrea et Maryse TRIPIER. 2008. *Sociologie de l'immigration*. Paris : La Découverte.
- REBILLARD, Frank. 2007. *Le Web 2.0 en perspective : une analyse socio-économique de l'Internet*. Condé-sur-Noireau : L'Harmattan.
- RÉGUS, Oriane. 2008. *Représentations des immigrantes roumaines sur leurs usages d'internet en contexte d'immigration à Montréal*. Mémoire de maîtrise en communication. Montréal : Université du Québec à Montréal.
- RENAUD, Jean, Lucie GINGRAS, Sébastien VACHON, Christine BLASER, Jean-François GODIN, Benoît GAGNÉ. 2001. *Ils sont maintenant d'ici! Les dix premières années au Québec des immigrants admis en 1989*. Direction de la planification stratégique du Ministère des Relations avec les citoyens et de l'immigration. Sainte Foy : Publications du Québec.

- ROY, Simon N. 2009. « L'étude de cas » in *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données*, sous la dir. Benoît Gauthier, p. 199-225. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- SASSEN, Saskia. 1995. « Immigration and local labor markets » in *The economic sociology of immigration. Essays on networks, ethnicity, and entrepreneurship*, sous la dir. de Alejandro Portes. pp. 87-127. New York : Russel Sage Foundation.
- SAVOIE-ZAJC, Lorraine. 2009. « L'entrevue semi-dirigée » in *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données*, sous la dir. Benoît Gauthier, p. 337-360. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- SÉNÉCAL, Michel. 2008. « La société de l'information : un dédale obligé pour l'examen des dynamiques sociales ? » in *Critiques de la société de l'information*, sous la dir. d'Éric George et Fabien Granjon, pp. 45-68. Paris : L'Harmattan.
- STOETZEL, Jean. 1978. *La psychologie sociale*. Flammarion. Paris.
- STOICIU, Gina. 2006. *Comment comprendre l'actualité : Communication et mise en scène*. Sainte-Foy : PUQ.
- TOURAINÉ, Alain. 1997. *Pourrons-nous vivre ensemble ? Egaux et différents*. Paris : Fayard.
- WIHTOL DE WENDEN. 2009. *La globalisation humaine*. Paris : Presses Universitaires de France.
- WOLTON, Dominique avec Olivier Jay. 2000. *Internet. Petit manuel de survie*. Paris : Flammarion.

Articles

- ARSENAULT, Stéphanie. 2001. « La Colombie : Premier producteur de réfugiés en Amérique » in *Bulletin Vivre ensemble*, vol. 9, no33. Montréal. http://www.revuerelations.qc.ca/ve/archives/themes/mi/miarsenault_33.htm consulté en décembre 2010.
- BLAIN, Marie-Jeanne. 2006. « Parcours d'immigrants universitaires colombiens dans la région des Laurentides : Déclassement professionnel et stratégies identitaires » in *Diversité urbaine*, vol. 5, n°1, pp. 81-100. Montréal.
- CHAMBAT, Pierre. 1994 « Usages des TIC: évolution des problématiques » in *Technologies de l'information et société*, vol. 6, n°3, pp. 249-270. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.

- CHEN, Wenli. 2005. « Internet use and intercultural adaptation ». Document de conférence in *International Communication Association*, 55^{ème} conférence annuelle, New York.
- CLARKE, Simon. 1978. « The origins of Levi-Strauss's structuralism » in *Sociology*, vol.12, n°3. University of Cardiff : Sage publications pp. 405-439.
- DIMINESCU, Dana. 2005. « Le migrant connecté. Pour un manifeste épistémologique » in *Migrations/Société*, vol. 17, n°102, pp.275-292.
- GEORGIU, Myria. 2003. « Diasporic Communities On-Line: A Bottom-Up Experience of Transnationalism » in *International Communication Association*, document de la conférence annuelle de 2003, San Diego.
- GUYOT, Jacques. 2006. « Les médias pour les minorités comme objet de recherche : questions théoriques et méthodologiques » in *Cahiers franco-canadiens de l'Ouest*, vol. 18, n°2, p. 119-141. Vincennes : Université de Paris VIII.
- GODIN, Jean-François et Jean RENAUD. 2005. « L'intégration professionnelle des nouveaux immigrants : effet de la connaissance prémigratoire du français et (ou) de l'anglais » in *Cahiers québécois de démographie*, vol. 34, n° 1, 2005, pp. 149-172. Montréal.
- GRANJON, Fabien. 2005. « Une approche critique de la fracture numérique. Champ de l'Internet, pratiques télématiques et classes populaires » in *Cahiers de recherche M@rsouin*, n°1, Brest.
- HILLER, Harry H. et Tara. M. FRANZ. 2004. « New ties, old ties and lost ties : the use of the Internet in diaspora » in *New media & society*, vol. 6, n°6, p. 731-752. London, Thousand Oaks, CA et New Delhi.
- JOUËT, Josiane. 2000. « Retour critique sur la sociologie des usages » in *Réseaux*, n°100, p. 487-521. Paris : CENT.
- KARIM, Karim. H. 2006. « Nation and diaspora : Rethinking multiculturalism in a transnational context » in *International Journal of Media and Cultural Politics*, vol. 2, n°3, p. 267-282. Royaume-Uni.
- MILLERAND, Florence. 1998. « Usages des NTIC : les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation (1^{ère} partie) » in *COMMposite*, vol 98, n°1, Montréal. 19 p.
- MILLERAND, Florence. 1999. « Usages des NTIC : les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation (2^{ème} partie) » in *COMMposite*, vol 99, n°1, Montréal.

- NEDELICU, Mihaela. 2002. « L'instrumentalisation de l'espace virtuel par une communauté de professionnels immigrés » in *Autrepart : Diasporas, développements, mondialisations*, vol 22, n°2, pp. 147-165, Paris : Éditions de l'Aube.
- PROULX, Serge. 2008. « Des nomades connectés : vivre ensemble à distance » in *Hermès : L'épreuve de la diversité culturelle*, n° 51, pp. 155-160. Paris : CNRS Éditions.
- STOICIU, Gina. 2009. « Pour une frontière sémantique entre les pays d'immigration et les pays avec immigration », in *Revue internationale de communication sociale et publique*, n°1, pp. 43-58. Montréal : Université du Québec à Montréal.

Publications officielles

- CEFRIQ [en collaboration avec] Léger Marketing [coordination du projet, analyse des données, rédaction du rapport et conception des tableaux statistiques, Sabrina Côté et al.]. 2008. *NETendances2007 : Utilisation d'Internet au Québec. Version abrégée*. Québec.
- Québec. 2008. *Actions particulières d'Emploi-Québec et de ses partenaires pour mieux soutenir l'intégration à l'emploi des personnes immigrantes et pour appuyer les entreprises qui les embauchent*. Québec : Ministère de l'emploi et de la solidarité sociale. <http://www.mess.gouv.qc.ca/grands-dossiers/immigration.asp> consulté en décembre 2010.
- Québec. 2010. *L'emploi au Québec*, vol 26, n°7. Québec : Ministère de l'emploi et de la solidarité sociale. <http://emploi.quebec.net/publications/imt.asp?categorie=1002104>, consulté en décembre 2010.
- Québec. 2005a. *Apprendre le Québec. Guide pour réussir mon intégration*. Québec : Ministère de l'immigration et des communautés culturelles.
- Québec. 2005b. *Portrait statistique de la population d'origine ethnique colombienne, recensée au Québec en 2001*. Québec : Ministère de l'immigration et des communautés culturelles.
- Québec. 2008a. *Immigrants nés en Colombie, admis au Québec de 1969 à 2008*. Données préliminaires pour 2008. Québec : Ministère de l'immigration et des communautés culturelles.
- Québec. 2008b. *Immigrants nés en Colombie, admis au Québec de 2004 à 2008 selon la catégorie d'immigration*. Données préliminaires pour 2008. Québec : Ministère de l'immigration et des communautés culturelles.

- Québec. 2009. *Population immigrée recensée au Québec et dans les régions en 2006 : caractéristiques générales*. Québec : Ministère de l'immigration et des communautés culturelles.
- Québec. 2010a. *Diversité ethnoculturelle au Québec*. Québec : Ministère de l'immigration et des communautés culturelles. <http://www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca/fr/diversite-ethnoculturelle/index.html>, consulté en décembre 2010.
- Québec. 2010b. *Organismes et associations*. Québec : Ministère de l'immigration et des communautés culturelles. <http://www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca/fr/organismes-associations.html>, consulté en décembre 2010.
- Québec. 2010. *Définition des variables et composition des indicateurs sociodémographiques reliés à l'activité*. Ministère de la santé et des services sociaux. http://www.msss.gouv.qc.ca/statistiques/atlas/atlas_intra/source.php?id_serie=3, consulté en décembre 2010.
- Statistique Canada. 2007. *Étude : Utilisation d'Internet à des fins éducatives* in « Le Quotidien ». <http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/071030/dq071030b-fra.htm>, consulté en décembre 2010.
- RENAUD, Jean et Tristan CAYN. 2006. *Un emploi correspondant à ses compétences? Les travailleurs sélectionnés et l'accès à un emploi qualifié au Québec*. Québec : Ministère de l'immigration et des communautés culturelles.

Resources Internet

- CHISS, Jean-Louis. 2008. *Structuralisme*. Encyclopaedia Universalis en ligne. <http://www.universalis-edu.com/encyclopedie/structuralisme/#>, consulté en décembre 2010.
- Institut national de la statistique et des études économiques. 2010a. *Taux d'activité*. Paris. <http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=definitions/taux-activite-rp.htm>, consulté en décembre 2010.
- Institut national de la statistique et des études économiques. 2010b. *Taux d'emploi*. Paris. <http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=definitions/taux-emploi.htm>, consulté en décembre 2010.
- CAZENEUVE, Jean. 2008. *Marcel Mauss*. Encyclopaedia Universalis en ligne. <http://www.universalis-edu.com/encyclopedie/marcel-mauss/>, consulté en avril 2011.
- Office québécois de la langue française. *Internet*, http://www.granddictionnaire.com/BTML/FRA/r_Motclef/index800_1.asp, consulté en décembre 2010.

PÉNARD, Thierry et Nicolas Poussing. 2006. « Usage de l'Internet et investissement en capital social », in *Recherches économiques de Louvain*. Vol. 72. Wavre : De Boeck Université, p. 413-446. En ligne: http://hal.archives-ouvertes.fr/index.php?halsid=2ogq13csjm7p828vtfqkcm65q2&view_this_doc=halshs-00008317&version=1, consulté en décembre 2010.